

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт психологии  
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

**ФИНАНСОВОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ КАК  
ПРОФИЛАКТИКА ЭКОНОМИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ**

**Выпускная квалификационная работа**

Направление подготовки «38.03.04 – Государственное и муниципальное  
управление»

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав.кафедрой:  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_2018г.

\_\_\_\_\_

Исполнитель:  
Зуева Алена Евгеньевна,  
обучающийся 406 группы  
очного отделения

\_\_\_\_\_

Руководитель:  
А.Г.Оболенская – канд.экон.н,  
доцент кафедры социальной  
психологии, конфликтологии и  
управления

\_\_\_\_\_

Екатеринбург 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ПОНЯТИЮ ФИНАНСОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ .....	6
1.1 Экономический конфликт: структура и особенности .....	6
1.2 Понятие финансового просвещения и грамотности .....	17
1.3 Инструменты повышения финансовой грамотности населения: международный и отечественный опыт .....	27
ГЛАВА 2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ НА ЭКОНОМИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ .....	39
2.1 Этапы и методология исследования .....	39
2.2 Результаты, проведённого исследования .....	42
2.3 Программа финансового просвещения граждан, для предупреждения и профилактики экономических конфликтов .....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	60
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	62

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность темы.* «Конфликт», у большинства людей это слово вызывает лишь отрицательные ассоциации. На протяжении многих лет разные учёные и философы спорили на этот счёт. Чем же действительно является конфликт? Каково его предназначение? Является ли он движущей силой всяческого развития, или же наоборот его лучше избегать? Проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон. За всю свою жизнь у человечества накопился огромный опыт, как в завязывании, так и в разрешении конфликтных ситуаций, будь то бытовая семейная ссора, или вовсе борьба на мировом уровне. Каждый день это противоречия в окружающем нас мире и обществе, столкновение противоположных нравов и убеждений, мыслей и высказываний, борьба с самим собой. У человечества есть огромное количество достижений. Среди этих достижений – рынок, который и способен регулировать экономические конфликты. В нашей повседневной жизни всегда имели место быть рыночные отношения. Экономический аспект жизнедеятельности общества занимает очень важную позицию. Но социуму порой приходится участвовать, вступать и избегать разного типа конфликты, которые включают в себя и конфликты экономические. Экономический аспект затрагивает очень разнообразные отрасли человеческой жизнедеятельности. Финансовая грамотность дает возможность управлять своим финансовым благополучием. Отсутствие знаний и навыков в сфере финансовых отношений ограничивает финансовые возможности населения путём неправильного принятия решений гражданами. На макроэкономическом уровне это может сдерживать и сам рынок, подрывая его отношения с государственной политикой по их регулированию, а также с финансовыми, обуславливая разного рода нагрузку на бюджеты разного уровня. Всё это в конечном итоге определённо приводит

к снижению темпов экономического роста. На микроуровне экономические последствия и угрозы низкой финансовой грамотности сказываются на самом населении, приводя его к злоупотреблениям своими финансовыми возможностями и неэффективному распоряжению ими, неправильному управлению своими сбережениями, тем самым всё больше накапливается задолженность населения государству, что несомненно приводит к экономическим конфликтам.

На сегодняшний день, в этом изобилии всяческих столкновений, слабая разработка финансового просвещения граждан пагубно сказывается на повседневные отношения внутри населения, вызывая экономические конфликты, что ещё раз доказывает актуальность темы курсовой работы.

*Объектом* является профилактика экономических конфликтов населения путём его финансового просвещения

*Предметом* выпускной квалификационной работы является финансовое просвещение граждан;

*Цель* нашей работы представляет собой выявить зависимость и влияние уровня финансовой грамотности населения на экономические конфликты;

*Задачи.* Для достижения поставленной цели данной выпускной квалификационной работы необходимо решить следующие задачи:

- выявить особенности экономических конфликтов;
- изучить, что такое финансовое просвещение и грамотность граждан, и как они влияют на их межличностные отношения;
- рассмотреть теоретико-методологические подходы к регулированию экономических конфликтных ситуаций в населении;
- оценить возможные варианты профилактики экономических конфликтов путём повышения финансовой грамотности;
- исследовали отношение граждан к финансовому просвещению;
- найти проблемы, возникающие по причине недостаточного уровня финансовой грамотности населения;

- представить первичную программу финансового просвещения граждан, для профилактики экономических конфликтов.

Как замечает А. Ю. Юданов, «реальный рынок далек от упрощенной картины «лобовой» конкуренции за выживание: это не столько «война всех против всех», сколько сосуществование и взаимное дополнение компаний разных типов[22].

В работе Джонсона и Шеррадена определение включает в себя 2 компонента: знания и компетенции (планирование будущего, умение предвидеть последствия сделанного выбора, быть готовым к разнообразным событиям в собственной жизни и в экономике страны). Однако знания и навыки необходимы в целях выживания или обеспечения полноценной жизни[**Error! Reference source not found.**].

В.Н. Авденин, заметил, что мир устроен странно – «В школе нам расскажут про разные науки, но не научат тому, как правильно обращаться с деньгами». В итоге люди выходят в жизнь совершенными невеждами во всем, что касается денег, и в этом важнейшем вопросе делают ошибку за ошибкой. Эти ошибки чрезвычайно дорого стоят людям[4].

# ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ПОНЯТИЮ ФИНАНСОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

## 1.1 Экономический конфликт: структура и особенности

Конфликт – это взаимодействие индивидов или групп, основанное на разногласии взглядов и соперничестве, выраженное несогласие между ними приводящее в конечном итоге к какой-либо борьбе. Существует множество определений конфликта, так как этот термин распространён в абсолютно разных сферах жизни общества, и в каждой из них можно выделить понятие конфликта как отдельное определение, отличающееся от других подобных ему.

Классификация конфликтов по А.И. Шипилову [21]:

1. Ресурсный конфликт – конфликт, связанный с материальными потребностями объекта взаимодействия, объектом удовлетворения потребности в таком конфликте являются ресурсы.
2. Статусно–ролевой конфликт – конфликт, связанный с социальными потребностями, объектом удовлетворения такого конфликта является статус в группе, роль в межличностных отношениях
3. Конфликт идей, норм, принципов – конфликт с духовными потребностями, объектом удовлетворения потребности в таком конфликте являются идеи, нормы, принципы.

Типы конфликтов:

Межличностные:

1. По вертикали (руководитель - подчинённый)
2. По горизонтали (между субъектами одного уровня управления)
3. По типу социальной формализации (служебные, неслужебные)

Межгрупповые:

1. Между структурными подразделениями.
2. Между группами сотрудников одного подразделения.
3. Между руководством организации и персоналом.
4. Между администрацией и профсоюзами.

Конфликты типа «личность – группа»

1. Между руководителем и коллективом организации или структурного подразделения.
2. Между сотрудником и коллективом организации или структурного подразделения [21].

Кроме вышеперечисленных конфликтов существуют также конфликты между структурными подразделениями, которые так и называются – структурные конфликты, и конфликты связанные с развитием организации и её структурными изменениями – инновационные конфликты. Причинами таких конфликтов являются ошибки в распределении функций между сотрудниками, нарушения привычных норм и противоречия в поставленных задачах внутри организации.

Классификация конфликтов по С.М. Емельянову [10]:

1. По сфере проявления конфликта
  - экономические (противоречия в экономике), идеологические (противоречие во взглядах), социально-бытовые (противоречия в социальной сфере), семейно-бытовые (противоречия в семейной ячейке)
2. По степени длительности и напряженности конфликта
  - Бурные быстротекущие конфликты (агрессивность и крайняя враждебность сторон)
  - Острые длительные конфликты (возникают вследствие сильных противоречий между конфликтующими сторонами)
  - Слабовыраженные и вялотекущие конфликты (слабовыраженные противоречия)

- Слабовыраженные и быстротекущие (поверхностные причины, незаинтересованность сторон в конфликте)

3. По субъектам конфликтного взаимодействия:

- Внутриличные конфликты (противоречия мотивов личностей)
- Межличностные конфликты (субъектами являются две личности)
- Конфликты «личность-группа» (с одной стороны личность, а с другой стороны группа)

- Межгрупповые конфликты (участвуют малые социальные группы или микрогруппы)

4. По социальным последствиям:

- Конструктивные конфликты (объективные противоречия)
- Деструктивные конфликты (субъективные противоречия)

По предмету конфликта:

- Реалистичные (имеют чёткие предмет)
- Нереалистичные (не имеют предмета, или его имеет лишь одна из сторон)

Как замечает А. Ю. Юданов, «реальный рынок далек от упрощенной картины «лобовой» конкуренции за выживание: это не столько «война всех против всех», сколько сосуществование и взаимное дополнение компаний разных типов

Даже в эпоху Европейского Средневековья, все сферы жизни общества контролировались христианской религией. И несмотря на то, что она проповедовала всеобщую любовь и человеколюбие, избежать столкновений и конфликтов, достигнуть мира и согласия не удавалось[16].

Нас интересуют конфликты экономического характера, именно их мы рассмотрим подробнее. Огромную и немаловажную роль в современной жизни нашей страны играют наши социально-экономические конфликты, т.е. конфликты по поводу средств жизнеобеспечения, зарплаты, инфляционных



процессов и других ресурсов с которыми мы сталкиваемся в своей повседневной жизни.

Очень важен в этом конфликте субъективный фактор: имеющие место перекосы в проведении реформ, ошибки налоговой политики, бюрократические извращения в институтах власти и т.д.

Современная наука в сфере экономики — результат многовековой и эффективной умственной работы тех, кто захотел соединить интеллектуальный поиск и социальную эффективность, разрешая реальные конфликты в данной сфере. Сложность нашей повседневной деятельности и сложность ее учета спровоцировали в ней наилучшие и креативные системы их описания и регулирования. Однако финансовая жизнедеятельность — это жизнедеятельность в условиях неопределенности. Существующие финансовые основы могут помочь целесообразно приблизиться к весьма непростой ситуации, каковая формируется из-за взаимодействия весьма многочисленных условий. Из-за этого всегда вырастает проблема социальной несправедливости.

Социолог Кильмашкина Т.Н рассматривает конфликт, как социальное явление; раскрываются вопросы, касающиеся анализа, предупреждения и разрешения социальных конфликтов; показаны особенности социально-экономических, социально-политических, религиозных, национальных конфликтов в современной России и роль органов внутренних дел в их урегулировании[12].

А российский деятель науки и социологии Шарков Ф.И. Особое внимание уделяет конфликтам в трудовой организации, управленческим коллизиям, межличностным и межгрупповым противостояниям в социально-трудовой сфере[19].

Существует всего три формы разделения социальных жизненных благ это те, которые зависят от трудового вклада; те, которые разделяются поровну; и наконец по потребностям; всем поровну; по потребностям.

Разделение ресурсов непрерывно связано с количеством материальных благ, созданных самим обществом в течение определенного времени (ВНП), и количества ресурсов на каждого гражданина (дохода на душу населения). Эти показатели напрямую связаны с качеством и эффективностью общественного производства, которое складывается из наличия сырья, качества и количества рабочей силы, технологического уровня производства и системы управления производством. Кроме этого, недостаток этих ресурсов, может быть зависим не только от самой низкой эффективности, но и от высокого уровня потребностей общества. Более сложными являются проблемы распределения ресурсов, так как понятие «справедливость» в этой сфере обусловлено некоторыми причинами, связанными: с типом и состоянием существующей в обществе системы распределения, а также с общественной оценкой системы распределения и ее функционирования, основанные на правовом факторе.

В данной работе постараюсь выявить сущность экономического конфликта, обозначить его особенности и намекнуть на реальное его использование с целью разрешения.

В экономических исследованиях тема таких конфликтов не новая. Она затрагивалась только на макроуровнях изучения экономики. Всё это было связано непосредственно с борьбой классов и с борьбой за место на производстве.

Поэтому, нам необходимо определить экономический конфликт как противоборство сторон, а целью этих противоборств будут являться финансовые и материальные ресурсы.

Изучений экономических конфликтов с точки зрения экономических теорий подразумевает собой применение экономико-математических методов анализа к таким процессам, как[36]:

- война;
- классовые конфликты и революции;

- преступления в экономической сфере;
- захват и национализация собственности.

Противодействие характеризуется отрицательным влиянием конфликтующих сторон на функционирование друг друга, при котором повышение эффективности одной стороны влечёт снижение эффективности другой, и наоборот[7].

В работах некоторых экономистов, занимающихся представленными выше теориями, существует два разных понимания и подхода к экономическому конфликту.

С марксистской точки зрения (наиболее известный ее сторонник - Я. Варуфакис), социальные конфликты пронизывают экономику и являются своего рода «способом ее существования». Главный рыночный механизм - конкуренция - является формой конфликта, все сферы экономических отношений являются аренами, на которых разыгрываются скрытые или явные противостояния [1].

С этой точкой зрения согласны также и другие немарксистские деятели: они считают, что не только разногласия, но и совместные решения двух сторон рынка мгновенно противопоставляет их другим сторонам, даже если они этого не хотят, подталкивая не только участвующие в этом стороны, но и те, которые в них ещё не были, выбирать конфликтные стратегии на рынке.

Так-же и кандидат социологических наук считает, что конфликтологической парадигмой является — противоположность функционалистическим теориям, предполагающим консенсусное взаимодействие различных подсистем (социальных слоев, классов) общества. Конфликтологический подход исходит из положения о том, что общественное развитие осуществляется через борьбу различных социальных групп[13].

В зарубежных экономико-математических теориях конфликта рассматривается: если выбор решения в значительной мере определяется действиями партнера в предполагаемой ситуации, при подготовке проекта решения используется теория игр. В данном случае игра или модель взаимодействия рассматривается как конфликтная ситуация, столкновение, в котором кто-то должен выиграть, а кто-то проиграть. Наиболее выигрышный и эффективный вариант утверждается в качестве окончательного проекта решения. Представлены модели взаимодействия со строгим и нестрогим соперничеством (с нулевой суммой, когда победа одной стороны означает полное поражение другой и с ненулевой суммой, когда обе стороны могут выиграть, например, избежав конфликтной ситуации); кооперативные и некооперативные игры (в зависимости от того, поддерживают ли стороны связь друг с другом и могут ли они согласовать свои действия заранее); коалиционные и бескоалиционные игры (в зависимости от того, могут ли два участника образовать коалицию против третьего соперника); игры с полной информацией (каждая сторона знает об игре все и всегда, как например при игре в шашки) и с неполной (например, карточная игра), конечные и бесконечные игры (имеющие бесконечное число решений и непредсказуемый исход)[15].

Путём экономического моделирования экономических ситуаций, выявляется огромное множество альтернатив разрешения этих ситуаций, самые важные из них это три. Во-первых, если противостояние более, чем двух сторон оказывается длительным, то наиболее выгодной стратегией окажется компромисс. Во-вторых, даже если эти стороны не вступают во взаимодействие (некооперативная игра), их поведение взаимно «согласовано», т.е. даже неравные по ресурсам противники зависят друг от друга (причем тем больше, чем больше затраты на ведение конфликтных действий) и т.д.[4].

Именно, для современной экономической теории конфликта характерен отход от выше представленных моделей, имея ввиду, что интересы борющихся сторон не являются непримиримыми. Оценивая в 1990 г. результаты, достигнутые в теории данных игр, и их осмысление экономистами неоклассической школы, Я. Варуфакис и Дж. Янг писали: «конфликт невозможно вписать в неоклассическую парадигму, каким бы гениальным не был аналитик и какой бы уровень сложности ни закладывался в математическую модель»[8].

Как замечает А. Ю. Юданов, «реальный рынок далек от упрощенной картины «любовой» конкуренции за выживание: это не столько «война всех против всех», сколько сосуществование и взаимное дополнение компаний разных типов, основанное на размежевании ниш, в каждой из которых существуют свои правила игры». Для того, чтобы подчеркнуть данную особенность рыночной экономики, некоторые из авторов предлагают новый термин - «соконкуренция»[22].

Расхождение итогов прогнозирования и действительности заставляет экономистов прибегать к институциональным не только к обстоятельствам финансовой работы, но и - к социолого-психологическим теориям людского поведения, выстраивая типологии агентов соперничающих сторон. Помимо этого, Кроме того, приходится уточнять определение конфликта, но уже исходя из социологической точки зрения.

Среди направлений исследований выделяются следующие.

- международные конфликты современности. Здесь можно отметить работы Э.И. Скакунова, Д.М. Фельдмана. Критический анализ западных прогнозов и вариантов решения международных конфликтов дается в работах СИ . Алпатова, Н.И. Дорониной, Р.С. Селигеева и др[6]

Перевод определения конфликтов в финансовой сфере на всю их совокупность, появляющихся во взаимосвязи с производством, распределением и потреблением благ, приводит к множественным

противоречиям. По этой причине, несмотря на то что изучение столкновений в экономике и социологии ранее обладало собственной историей, у самого определения финансового конфликта вплоть до этих времен отсутствует точное и более чёткое определение.

Общественно-политическое разногласие бизнеса и правительства, к примеру, можно расценивать как конфликт финансовых интересов бизнесмена и госслужащего, результат противоположности предпринимательской и сортировочной функций; самостоятельно правительство способно рассматриваться как способ максимизации полезности в индивидуальных заинтересованностях её владельца.

В случае если рассматривать финансовыми всевозможные производственные, потребительские и распределительные взаимоотношения, какие пронизывают весь без исключения социум, то в таком случае требуется принять финансовыми и конфликт двух больших финансово-индустриальных групп, использующих неэкономические ресурсы столкновений; и конфликт двух ребят о этом, кому с них перепадёт купюра после выйгрыша. Настолько различные явления требуется группировать не только по их экономичности, и не по значимости их для экономической и социальной системы, а по тому каким образом складываются их отношения собственности, которые не зависят от борьбы за юридический статус собственника.

В случае если с финансовой, юридической и в том числе и с моральной точки зрения участник конфликта владельцем никак не считается, данное никак не препятствует ему являться им индивидуально, в собственных глазах. Известный абсолютно всем образец - понимание строя неработающих сотрудников и коллективов о распределительной правильности и их поступков в согласовании с ним. В степени ежедневных финансовых взглядов пределы собственности размыты и нередко формируются никак не юридическими общепризнанными мерками, а общественно-психологическими условиями.

С точки зрения конфликтологии растёт сама значимость характера отношений, относящихся к группе “предприниматели - основная масса населения”. Обычные граждане очень неоднозначно относятся к коммерсантам. Существует один важный момент, при котором ситуация резко обострится. Например, если взять доходы между самым богатым и самым бедным населением, то несколько лет назад они оценивались как 3:1. Но современные экспертные оценки доказывают, что дифференциация по доходам разных групп населения в нашей стране находится на уровне 50:1 и выше. Так как в западных странах этот коэффициент намного ниже, то это безусловно указывает на опасность возникновения конфликтов нового типа, так как самые бедные группы по своему уровню находятся за чертой бедности, и это связано не только с таким большим различием доходов, но и с тем, что низшие слои находятся на грани выживания. Также стоит отметить, что под “низшими слоями” подразумеваются не только граждане пенсионного возраста, инвалиды и другие подобные им категории населения, но и высококвалифицированные работники - врачи, ученые, работники авиации т.д.[34].

Экономический конфликт – это всё-таки столкновение экономических интересов и столкновение этих разных категорий населения, выражающих эти интересы. На их уровнях и на уровне предприятий такие столкновения неизбежны. Но возможность этих конфликтов с разными интересами, разными направлениями и направленностями экономической мысли оценивают также по-разному.

С позиций классической и неоклассической экономики борьба экономических интересов – это временно, имеется в виду, что в конечном итоге это всё равно приведет к разрешению противоречия и к компромиссу. Соблюдение общественного интереса – результат соблюдения персональной заинтересованности. Цель и задача страны – создавать требования независимой экономики, никак не вторгаясь в финансовые движения.

С точек зрения институционализма конфликты интересов приведут к столкновению тех групп людей, которые и представляют данные интересы. Общества организуются в определённые категории для защиты своих интересов. Интересы таких групп противоположны. Например, интересы руководителя и сотрудника, работников разного уровня, управляющему и инвестору. Для того, чтобы эта защита своих интересов не вышла за рамки уместного – необходима примиряющая – регулирующая роль государства.

В зарубежных исследованиях экономических конфликтов одной из отличительных черт является то, что акцент сделан на постановку и решение прикладных задач, предпочтение отдаётся эмпирическим исследованиям, а не теории[23].

Рынок даёт, несомненно, эффективный и качественный механизм регулирования конфликтов. Поэтому одним из важнейших аспектов в социальной жизни является экономический.

Финансовая концепция заявляет, что, действуя в собственных личных интересах, общество формирует способности выбора для других, и что социальное координирование является процедурой постоянного обоюдного приспособления к переменам чистейшей выгоды, появляющимся в следствии их взаимодействия. Финансовая концепция представляет тут равно как способ дозволения общественного инцидента в области производства и пользования.

Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина - обязанность государства[1]. Управление экономическими конфликтами предполагает все виды деятельности, связанные с прогнозированием, предупреждением и разрешением конфликтов. В зависимости от характера конфликта этот процесс может осуществляться на различном уровне: межгосударственном, государственном, региональном. Особое место в управлении экономическими конфликтами принадлежит государству.



## 1.2 Понятие финансового просвещения и грамотности

Деньгами буквально окружают нас вокруг; и порой качество нашей жизни сильно зависит от того, умеем ли мы правильно обращаться с деньгами, и есть ли у нас достаточное количество денег. Казалось бы - учитывая, насколько важное место занимают деньги в нашей жизни, человека людей нужно и важно научить деньгам и обращению с ними с самого раннего возраста. Но мир устроен странно - в школе нам расскажут про разные науки, но не научат тому, как правильно обращаться с деньгами. В итоге люди выходят в жизнь совершенными невеждами во всем, что касается денег, и в этом важнейшем вопросе делают ошибку за ошибкой. Эти ошибки чрезвычайно дорого стоят людям считает, В.Авденин[4].

Финансовая грамотность стала очень популярным термином. К примеру, Рыжаковская, представляя финансовую грамотность в качестве элемента человеческого капитала, предлагает такое определение: "Финансовая грамотность – это неотделимая от человека способность сознательно участвовать в общественном воспроизводстве в качестве инвестора, которая при разумном и ответственном подходе к выбору финансовых инструментов должна генерировать доход или, по крайней мере, обеспечивать финансовую стабильность носителю знаний"[27].

Под финансовой грамотностью нужно понимать достаточный уровень знаний и определенных навыков человека в сфере финансов, которые способствуют правильной оценке рыночной ситуации и правильному принятию соответствующих решений. При этом человек должен уметь не только правильно распоряжаться своими доходами и планировать свой бюджет, ему также необходимо уметь грамотно вкладывать свои сбережения в выгодные проекты для получения дополнительной прибыли[5].

В работе Джонсона и Шеррадена определение включает в себя 2 компонента: знания (способность читать, анализировать, управлять и

общаться о финансах) и компетенции (планирование будущего, умение предвидеть последствия сделанного выбора, быть готовым к разнообразным событиям в собственной жизни и в экономике страны). Однако здесь любопытна вторая часть – эти знания и навыки необходимы в целях выживания или обеспечения полноценной жизни. Это достаточно важный аспект и дополнение к пониманию финансовой грамотности: в независимости от уровня дохода, пола, возраста и иных характеристик в научных текстах конструируется дискурс о необходимости для всех иметь представления о финансовом рынке[41].

От уровня финансовой грамотности населения очень зависит экономическое, социально-политическое развитие страны. Финансовая грамотность близко связана с уровнем образования и материальной обеспеченностью. В 2015 году Национальное агентство финансовых исследований провело исследования касающиеся этой темы. НАФИ выявило, что большая часть населения не доверяет системе финансов страны и не умеет пользоваться её инструментами, более того половина россиян имеет ограниченный доступ к финансовым услугам, и не умеет считать свои доходы и расходы[33].

Финансовая грамотность – одна из заостренных тем, обговариваемых на сегодняшний день экономистами. Это сложная задача, допускающая представление основных экономических определений и применение данной информации с целью принятия подходящих заключений, помогающих финансовому просвещению граждан. К ним принадлежат принятие заключений о расходах, всяческих затратах и сбережениях, подбор определенных экономических приборов, составление плана бюджета, накапливание денег в предстоящие миссии. Финансово квалифицированные общество наиболее серьезно относятся к управлению индивидуальными деньгами, а также готовы увеличивать своё финансовое и экономическое благосостояние повлияв на результат распределения существующих

валютных ресурсов и планирования предстоящих затрат. Важно отметить, что финансово просвещённое население безусловно повлияет и на государственную экономику.

Финансовую грамотность можно предопределить, как умение осуществлять аргументированные заключения и осуществлять результативные воздействия в областях, обладающих подходами к управлению капиталами, с целью осуществления актуальных целей и проектов в нынешний период и предстоящие этапы. Финансовая грамотность содержит способность осуществлять подсчет абсолютно всех поступлений и затрат, способность управлять валютными ресурсами, составлять план перспективу, выполнять подбор экономических инструментов, формировать накопления, для того чтобы гарантировать перспективу и быть готовыми к ненужным ситуациям, в том числе к утрате своего рабочего места.

Следует отметить, что экономическое развитие страны во многом зависит от общего уровня финансовой грамотности населения. Низкий уровень финансовых знаний приводит к отрицательным последствиям не только для не грамотных в сфере финансов людей, но и для государства в целом, поскольку в экономических процессах все взаимосвязано. Социальная и экономическая стабильность в стране во многом зависит от достаточно высокого уровня финансовой грамотности её жителей, поэтому разработка и внедрение программ по повышению финансовой грамотности населения, должно быть важным направлением государственной политики[39].

Подобным способом, представление этого, что предполагают собою вычисленные и сберегательные счета, – только небольшая доля этого, что необходимо понимать, для того чтобы оставаться финансово просвещённым обществом. Характерные черты инвестирования, накопления, кредитования важны, и обществу, никак не понимающему данных проблем, трудно установить, что ему необходимо концентрировать интерес в использовании экономических приборов, и как узнать, какой потенциал он имеет с выбором

наилучших финансовых инструментов. Общество, владеющие «разумным экономическим мышлением», получают решения, которые дают возможность гарантировать собственную экономическую защищенность и свое материальное благополучие, привнести вложение в государственную экономику и содействовать крепкому формированию международной финансовой концепции.

В Минфине многократно замечали, что неграмотность ужаснее кризиса. Экономическая безграмотность жителей России мешает формированию экономических институтов в нашей стране, содействует преступному выводу экономических ресурсов и в конечном итоге грозит заинтересованностям, как единичной личности, так и государственной экономики в целом. На сегодняшний день мы имеем большое число образцов экономической незащищенности россиян[32].

К способам мошенничества, устремленным на присвоение ценными бумагами можно считать такие виды деятельности как:

- заключение фиктивных сделок на выполнение работ;
- хищение бездокументарных ценных бумаг;
- хищение ценных бумаг из депозитария;
- а также мошенническое приобретение ценных бумаг у эмитента путем предоставления фиктивных документов об оплате. Кроме незаконности таких действий, всё это влияет на последующие конфликты сторон экономического характера.

Сами ценные бумаги, полученные незаконным путём можно использовать по-разному. Например, присвоить полученные с их реализации деньги себе. В остальных случаях можно приобрести контроль над каким-либо предприятием. Также их можно перевести на счёт другого, например своего знакомого владельца. Преступники используют в корыстных целях и поддельное передаточное распоряжение, заверенное печатью и подписью зарегистрированного «владельца» ценных бумаг. Распоряжение содержит

указание о переводе бездокументарных акций на лицевой счет специально созданной для этого организации, чаще всего эта организация является однодневкой. Регистратор ничего не подозревая выполняет все требования данного распоряжения, и ценные бумаги переводятся на лицевой счет нового владельца. После этого мошенники эти акции сбывают, а после ликвидируют это предприятие - однодневку, выступавшее в качестве «нового владельца» ценных бумаг.

Ежегодно банки во всем мире выдают частным лицам в виде займов порядка двух трлн. долларов. Например, согласно данным министерства промышленности и торговли Великобритании, только на кредитных картах граждан Великобритании сейчас находится около 50 млрд. фунтов стерлингов, а средний размер всех займов составляет около 12 тыс. фунтов на одну семью, что равно, примерно, половине среднегодовой зарплаты в стране[37]. В нашей стране, пока такого уровня быть не может. Но доходы населения постоянно растут, и к займам россияне привыкают довольно быстро, однако одновременно это приводит к повышению уровня задолженности населения банкам. По данным ЦБ, за 2017 г. совокупные долги населения перед банками выросли на 13,2% до 12,2 трлн руб. Расчеты ОКБ показывают, что число новых кредитов росло медленнее, чем их сумма. За прошлый год ссуды выросли на 37% по сравнению с 2016 г. (4,14 трлн руб.), тогда как их количество – только на 12% до 34,8 млн шт[44]. Также в связи с этим Центробанк поставил перед собой задачу рассчитать и проанализировать индекс доступности финансовых услуг для россиян и, соответственно, разобраться, в чем заключается причина отказа россиян от предоставляемых услуг[3].

Безусловно, возможности потребительских кредитов расценили не только лишь добросовестные жители, но и различные аферисты. Ранее сама особенность деятельности кредитных отделов (в больших банках — кредитных управлений) дает огромный потенциал для злоупотреблений. В

особенности всераспространены они в организации суперэкспресс-кредитования в торговых центрах. С целью данной операции оформления кредита нужен всего единственный акт и заполнение пары анкет. Имеется ряд альтернатив, каким образом при этом перехитрить и банки, и заемщика. К примеру, некоторый из них предполагает «поддержку» в оформлении бумаг из-за надлежащее поощрение. Разумеется, в некоторых случаях как оказалось, что сведения заемщика применяются с целью получения товаров на более большие средства.

Пластиковая карта — это олицетворенный платежный механизм, обеспечивающий пользователю вероятность безналичной оплаты продуктов либо услуг, а кроме того извлечения доступных денег в отделениях банков и банковских автоматах (банкоматах). Принимающие карточку компании торговли, либо обслуживания и отделы банков формируют сеть пунктов сервиса карточки (либо приемную сеть). Активное введение банковских пластиковых карт как прибора безденежных расчетов за продукты и услуги в Российской Федерации сопровождается, как и в абсолютно всем обществе, так и аферами. А правонарушения в области оборота пластиковых карт накладывают тень в их авторитетность как экономического прибора.

На сегодняшний день многие знают о мошенничестве с пластиковыми карточками ранее согласно своему опыту. Количество подобных правонарушений регулярно возрастает, инициируя при этом тревогу у покупателей и зачастую нанося вред их кредитоспособности. Мошенники используют обширный комплект приёмов, для того чтобы врать как собственникам пластиковых карточек, так и фирмам, их издающим. В случае аферы с пластиковыми карточками никак не исключена обязанность и собственника магазина, в случае если новейшие коды карточек были считаны неправильно. Сами банки кроме того остаются с большими потерями. Безусловно, с целью охраны экономических заинтересованностей банки применяют все без исключения легкодоступные методы минимизации

издержек связанных с мошенничеством пластиковых карточек. Но, как демонстрирует практическая деятельность, приблизительно 60 % издержек с жульническими операциями совершаются до того, как банки выясняют о том, что эта карта у гражданина была утеряна.

Карты при расчёте проводят проверку крайне неосновательно, что делается фактором известности мошенничеств с ними. Многочисленные продавцы даже не сравнивают данные карточки и его обладателя. В многочисленных фальшивых карточках данные сведения никак не схожи. Безусловно, любой понимает, что пин-шифр необходимо сохранять тайно, госномер ни в коем случае и ни одному человеку никак не предоставлять и никак не демонстрировать. Но нередко мошенники никак не ограничиваются попросту похищением кредиток. К примеру, подглядеть номер, который индивид набирает в банкомате, а затем отнять пластиковую карточку и средства — способ совершенно опустившихся мошенников. В данной области имеются огромное число наиболее «заслуживающих» мошенничеств.

Однако более большой ущерб благополучию людей и экономике причиняют финансовые пирамиды. Первая финансовая пирамида существовала в 1919 г. и её создателем был Чарльз Понти в США. Это была компания The Securities Exchange Company. SXC притягивала ресурсы наружных трейдеров с целью их выгодного инвестирования под большой процент. Проценты SXC были на самом деле привлекательными — согласно 45% любые девяносто суток. Американцы начали стремительно инвестировать средства в Securities Exchange Company. Изначально они на самом деле приобретали обещанные проценты, и это притягивало всё более новых вкладчиков. В 1920 г. у кредиторов Понти появились жалобы в часть в SXC. Правительству штата начали судебное рассмотрение. В таком случае ложь и выявилась. Обнаружилось, что SXC практически никаких средств

никуда никак не вложила, а попросту уплачивала проценты за счет поступлений с торговель новейших выпусков собственных облигаций[43].

Несмотря на то, что вышел Федеральный закон "О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации и в Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации в связи с введением уголовной ответственности за создание и руководство деятельностью финансовой пирамиды", Финансовые пирамиды продолжают существовать и поныне[2].

Уже сегодня Правительство принимает всесторонние решения по обеспечению Финансовой безопасности населения. На сегодняшний день в Российской Федерации реализуются следующие программы по повышению финансовой грамотности [32]:

«Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Правительство России в марте 2011-го года подписало Соглашение о займе между Российской Федерацией и Международным банком реконструкции и развития на реализацию совместного проекта. Разработан комплекс мероприятий, реализуемых на федеральном уровне и в ряде российских регионов.

Концепция Национальной программы повышения уровня финансовой грамотности населения. Основной целью Национальной программы является развитие человеческого потенциала, повышение уровня благосостояния и финансовой безопасности граждан России[24].

Общероссийский проект «Финансовая культура будущего». Его организатором выступила Ассоциация региональных банков «Россия». По мнению президента АРБ Гарегина Тосуняна, повышение финансовой грамотности важно для всего общества: «Люди, умеющие разбираться с финансовыми задачами, являются более свободными и независимыми. Финансово грамотный человек чувствует себя более уверенно»[25].



Также существенное место отведено программе повышения финансовой грамотности граждан Концепции развития финансового рынка России до 2020 года. Банки, фонды и страховые компании, другие финансовые институты и общественные объединения и в частном порядке пытаются работать в этом направлении, причем часто ориентируются на тех россиян, которые станут клиентами лишь через 5-10-15 лет[38].

25 млн долларов Россия планирует потратить на цели повышения финансовой грамотности населения. Об этом заявил директор департамента финансовых отношений Минфина Андрей Бокарев. Проект предполагает комплекс различных мероприятий от обучения журналистов до финансирования успешных региональных проектов, включая внедрение факультативов для школьников или лекций для пенсионеров. По итогам реализации программы планируется поднять уровень финансовой грамотности разных слоев населения. Реализация проекта должна начаться с 2013 года, срок действия программы около 5 лет[32].

Экономическое образование молодого поколения содействует принятию квалифицированных решений, уменьшит опасность и, тем самым, способно увеличить экономическую защищенность молодого поколения. Незначительная степень экономической грамотности и малое представление в сфере индивидуальных финансов способно послужить причиной не только банкротству, но и к безграмотному планированию выхода в пенсию, уязвимости к экономическим мошенничествам, излишним долгам и общественным вопросам, в том числе депрессию и другие индивидуальные трудности.

Центром финансовых рынков Научно – исследовательского института Академии бюджета и казначейства Министерства финансов РФ был глубоко изучен и проанализирован опыт развития финансового образования и повышения уровня финансовой грамотности населения многих стран мира, проанализированы наиболее интересные и эффективные программы,

методики, образовательно–информационные продукты, используемые для решения этой проблемы. Проведенное исследование показало, что к настоящему времени в мировом сообществе практически не осталось государств, которых в той или иной степени не затронула рассматриваемая проблема[32].

Понятие «финансовая грамотность» вылезает за границы общественно-политических, географических и общественно – финансовых пределов, а необходимость в экономическом просвещении жителей увеличивается в геометрической прогрессии. Экономическая компетентность может помочь молодому поколению поменять собственный подход к наличным средствам, к управлению ими, вынуждает мыслить о перспективе, составлять план необходимости собственного жизненного цикла.

Цель финансового просвещения населения - доставка понятной качественной информации «точно в срок» до каждого нуждающегося в ней потребителя.

Финансовая грамотность - это совокупность способностей, которые, хотя и приобретаются в процессе изучения финансовых инструментов, но осваиваются и проверяются на практике в течение жизни.

В большом количестве государств, проекты и планы, согласно увеличения финансовой грамотности жителей, призваны содействовать развитию государственной философии «опоры в личные силы», для того чтобы любой гражданин достигнул экономической самостоятельности и сберег её в престарелом возрасте, обходя стороной всевозможные экономические конфликты напрямую связанные с умением пользоваться своими знаниями.

Финансовая грамотность неразрывно связана с государством, так как именно оно внедряет финансовые правовые нормы и правила, которые носят императивный характер. Участники финансовых отношений не вправе

изменять их предписания и вынуждены им следовать, в этом заключается национальная идентичность финансовой грамотности.

Ключевыми моментами национальных стратегий являются: актуализированное определение финансовой грамотности, определение новых сфер компетенций населения, уточнение целевых групп населения, обследование и оценка текущего состояния действующих учебных программ, методик и просветительских мероприятий и, главное, выработка дальнейших планов для государственных, общественных и частных организаций.

Повышение финансовой грамотности – это сфера ответственности государства, бизнеса и семьи.

### **1.3 Инструменты повышения финансовой грамотности населения:**

#### **международный и отечественный опыт**

В науке экономики по-прежнему актуальны несколько вопросов: о соотношении интересов и потребностей; о взаимосвязи экономических интересов и экономических отношений; о соотношении объективного и субъективного в интересе; о соотношения частных и общественных интересов; о месте и роли интересов в системе мотивации субъектов; и др.

Об этом, в частности, свидетельствуют наиболее распространенные на сегодняшний день трактовки сущности категории «экономические интересы»:

- это объективная экономическая потребность, зафиксированная в сознании субъектов в виде конкретного побудительного мотива к хозяйственной деятельности с целью удовлетворения данной потребности;
- это форма проявления (способ существования) экономических отношений, которые определяются спецификой организационно-правовой формы хозяйствующего субъекта и внешней средой экономической системы;

- это форма проявления (выражения) экономических потребностей, посредством осознания и реализации которых субъект хозяйствования обеспечивает собственную самостоятельность и развитие;
- это объективный (субъективный) побудительный мотив (реальная причина) деятельности людей, выражающий связь между положением работников в системе общественного производства и их потребностями;
- это результаты деятельности, которых люди стараются достичь в процессе производства, распределения и обмена материальных благ;
- это осознанный хозяйствующим субъектом способ оптимального удовлетворения испытываемой им нужды в конкретном виде экономического блага;
- это присущая субъекту целевая направленность экономической деятельности на повышение степени удовлетворения своих потребностей за счет эффективного применения ресурсов и экономии времени;
- это процесс планирования возможных результатов деятельности хозяйствующего субъекта и их упорядочение в соответствии с существующими потребностями на ресурсах, находящихся в его распоряжении.

Ранее было упомянуто, что финансовая грамотность затрагивает много аспектов быденной жизни человека. Это и знания о пенсионном обеспечении, налоговых платежах, ведение учета доходов и расходов семейного бюджета, финансовая, кредитная и сберегательная активности, а также доверие финансовым институтам и принципы взаимодействия с ними.

Применение различных методов повышения финансовой грамотности напрямую зависит от области и глубины этих знаний. Также большое влияние оказывает возрастной фактор. Инструменты и содержание материалов в области финансовой грамотности напрямую зависят от целевой аудитории.

Существуют разные классификации и методы группировки инструментов по повышению финансовой грамотности населения. В Концепции Национальной программы повышения финансовой грамотности населения вводятся следующие классификации инструментов: по группам пользователей, по целям осуществления, по срокам осуществления [14].

По срокам осуществления:

а) Немедленные - это оперативные меры, которые применяются в шоковых и кризисных ситуациях. Они направлены на стабилизацию благосостояния домашних хозяйств и предотвращение паники на финансовом рынке.

б) Постоянные - это меры, направленные на поддержание общего фона финансовой грамотности. Они функционируют на постоянной основе, оказывают оперативную поддержку потребителям из группы риска.

в) Долгосрочные - меры, которые формируют экономическую культуру населения, вводят массовые стереотипы эффективного финансового поведения. Как правило, данные приемы реализуются в группах дошкольного и школьного возраста, в студенческой среде.

По группам пользователей:

г) Продвинутая группа - это преимущественно участники фондового рынка, владельцы бизнеса, активные и опытные пользователи финансовых инструментов.

д) Группа учащихся - ученики дошкольных, школьных и высших учебных заведений. Меры применяются в рамках образовательных программ и учебных курсов.

е) Широкие слои населения - категории населения, которое находится преимущественно в группе риска. За повышение уровня финансовой грамотности отвечает государство.

По используемым средствам:

а) Медийная программа - включает просвещение всех средств массовой информации, чиновников и сотрудников государственных органов. В рамках программы проводится подготовка и реализация регулярных теле- и радио трансляций, посвященных вопросам повышения финансовой грамотности.

б) Административная программа - один из самых масштабных и емких инструментов по повышению финансовой грамотности населения. Отвечает за разработку, организацию и поддержание обучающих и информационных программ. К инструментам административной программы относятся: информационные ресурсы в сети Интернет, региональные центры финансового просвещения, программы по повышению квалификации, частные коммерческие компании (например, отдельные финансовые организации - банки). Данная программа также отвечает за регулярный мониторинг группы риска, аудит существующих программ и оценку эффективности реализуемых инструментов.

в) Общеобразовательная программа - отвечает за вопросы финансового образования в школах и высших учебных заведениях. Определяет государственные стандарты образования в области экономических и юридических дисциплин в соответствии с изучением финансовых вопросов. В рамках образовательной программы предполагаются мероприятия по подготовке преподавательского состава.

г) Прямая разъяснительная работа и специальные мероприятия - относятся к категории немедленных мер. В качестве инструментов можно выделить организацию круглых столов, горячей линии, выпуска брошюр и бюллетеней общенационального пользования, подготовка интерактивных материалов и игр, организация и проведение тематических мероприятий на различных государственных или коммерческих площадках

В целом можно сделать вывод, что в зависимости от целевой аудитории, времени и срочности реализации программы, а также канала получения данной информации, применяются различные инструменты.

Другая классификация инструментов повышения финансовой грамотности связана с выявлением по спецификации [14]:

а) Веб-порталы - целевой аудиторией являются пользователи интернета. Данный инструмент носит образовательный и информационный характер. Отличается удобством навигации и интерактивностью приложений. Как правило, на данном портале размещаются образовательные материалы в различных формах - видеоролики, презентации, агрегированные таблицы и печатные документы. Веб-порталы могут быть самостоятельными, а могут быть встроены в рамках существующего веб-сайта (например, сайт Центрального банка). Данный инструмент может быть как государственного ведения, так и коммерческого ведения.

б) Семинары, круглые столы и дни финансовой грамотности - целевой аудиторией является группа риска: широкие слои населения. Семинары и круглые столы могут быть организованы как государственными органами, так и коммерческими предприятиями, в целях получения репутационных дивидендов. Обычно семинары бывают тематическими или состоят из целого курса. Как правило, проводятся либо с физическим присутствием, либо дистанционно в рамках вебинаров.

в) Образовательные программы - целевой аудиторией являются школьники и студенты средне специальных и высших учебных заведений. Данный инструмент направлен на развитие экономической культуры. Для достижения максимального эффекта образовательная программа может носить игровой характер, что позволяет у учеников на эмоциональном уровне сформировать требуемые навыки и знания.

г) Полиграфия: баннеры, брошюры и бюллетени - целевая аудитория - широкие слои населения. Печатные материалы носят обычно информационный характер. Публикуются либо в виде баннерной рекламы, либо в виде раздаточных материалов.

Качество реализуемых программ по повышению финансовой грамотности населения зависит не только от широты применяемых инструментов, но и от качества и доступности образовательной информации, и популяризации повышения финансовой грамотности в СМИ.

В мировой практике в рамках разработки и реализации образовательных программ определяют широкий спектр сфер финансового рынка: финансовая математика, сбережения, страхование, кредитования, пенсионное и налоговое поведение. При этом зарубежные страны отмечают важность непрерывного финансового образования: формирование понимания общих принципов со школы и развитие полученных знаний на последующих ступенях [28].

Многие страны в наше современное время, в своих программах по повышению финансовой грамотности используют тематические удобные для использования сайты.

Среди вебсайтов по финграмотности можно выделить[20]:

- [www.fido.gov.au](http://www.fido.gov.au) (Австралия)
- [www.fitfuersgeld.at](http://www.fitfuersgeld.at) (Австрия)
- [www.investabourse.be](http://www.investabourse.be) (Бельгия)
- [www.itsyourmoney.ie](http://www.itsyourmoney.ie) (Ирландия)
- [www.tfr.gov.it](http://www.tfr.gov.it) (Италия)
- [www.shiruporuto.jp](http://www.shiruporuto.jp) (Япония)
- [www.duitsaku.com](http://www.duitsaku.com) (Малайзия)
- [www.poznaj.sk](http://www.poznaj.sk) (Словакия) и т.д

Деловая атмосфера в финансовом секторе США весьма значительно определяет тренд развития экономик мира, а явления, происходящие в этом секторе, так или иначе определяют общемировые тенденции в экономике других стран. Декларируя инновационность, как экономическую политику, сразу после рецессии 2008 года, Соединенные Штаты включились в широкий поиск перспективных источников роста своей экономики. Поэтому совсем не



вдруг в обновленной модели экономической конструкции огромная роль стала отводиться американскому потребителю. Необходимо было не только создавать предложения для потребителя, но и воздействовать на него таким образом, чтобы с его стороны возник спрос на новый инновационный товар или услугу[11].

После кризиса 2008 года многие страны стали уделять особое внимание финансовой грамотности в вопросах кредитования. Неумение населения оценивать свои финансовые возможности, повышение долговой нагрузки, банкротство приводят к неустойчивости финансовых институтов и экономической сферы страны в целом. Ответственными за повышение грамотности в данной области являются как государство, так и игроки финансового рынка. При этом, по мнению мировых экспертов, государство должно оказывать разъяснительную помощь о правах и обязанностях потребителей финансовых услуг в зависимости от продукта, а также вести независимый специализированный сайт, использовать широкую рекламу и публикации в СМИ. Игроки кредитного рынка, как правило, проводят различные клиентские мероприятия, где с применением доступной терминологии разъясняют принципы банковских продуктов.

Ниже приведено исследование отдельных инструментов по повышению финансовой грамотности населения, наиболее часто используемые в зарубежной практике.

#### Канада

В области повышения финансовой грамотности населения интересным является опыт Канады. В целях обучения населения федеральное государство создало специальную организацию - Financial Consumer Agency of Canada (Финансовое Агентство потребителей Канады).

В 2001 г. федеральным правительством, которое до сегодняшнего дня занимается обеспечением защиты прав и информирования пользователей финансовых услуг, было создано Финансовое Агентство потребителей

Канады (FCAC). В качестве основных целей FCAC определяет следующее [42]:

- исполнение на федеральном уровне надзора за соблюдением финансовыми учреждениями правил и законов по защите прав потребителей;
- информирование населения об их правах и обязанностях при работе с финансовыми институтами;
- независимый мониторинг финансовых институтов по соблюдению кодексов поведения и обязательств перед государством.

Преимуществом FCAC является качество и регулярность мониторингов финансовой грамотности населения, характером и частотой пользования финансовых инструментов, а также публикацией отчетов и их распространением [42]. Отдельное внимание, в рамках данного института, уделяется работе со сбережениями населения. FCAC проводит регулярные обучающие мероприятия по вопросам использования населением своих сбережений и источников вложений.

У FCAC есть собственный веб-сайт [42], на котором размещена вся необходимая информация для финансово-грамотного жителя страны. Имеющаяся информация разбита на блоки: жизненные события, инструменты и калькуляторы, горячие темы, которые представлены в разрезе потребителей информации.

Блок жизненных событий включает всевозможные жизненные ситуации, которые оказывают значительное влияние на семейный бюджет. В данном блоке описана методика жизненных циклов, где рассматриваются ситуации образования семьи, рождение детей, выход на пенсию, покупка жилья и т.д.

Блок инструментов и калькуляторов позволяет в режиме онлайн произвести расчеты долговой нагрузки в случае оформления ипотеки или кредитной карты, оценить принципы ведения семейного бюджета.

В разделе горячих вопросов определены основные пользователи: потребители, продавцы, производители. Данная группировка позволяет сократить время поиска необходимой информации и выступает инструментом быстрой навигации.

Преимуществом канадского опыта является прямой диалог государства и населения, постоянный мониторинг поведения и эффективности реализуемых программ, широкий спектр применяемых инструментов, а также доступность и наглядность материалов для разной аудитории.

#### Великобритания и Австралия

Если Канада сильна в защите прав своих потребителей и проведении качественного мониторинга, то Великобритания отличается разработкой качественных образовательных материалов по повышению финансовой грамотности.

Власти Великобритании выбрали путь долгосрочного формирования экономической культуры и грамотного финансового поведения.

Ответственным органом за мониторинг и решение проблемы финансовой грамотности назначено Управление по финансовому регулированию и надзору (FSA), которое было создано в 1997 году. В качестве приоритетных задач данного Управления выделяются [40]:

- поддержание доверия жителей страны к финансовой системе;
- обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг;
- содействие общественного понимания финансовой системы.

Как и в Канаде, в Великобритании особое внимание уделяется проведению регулярных исследований финансовой грамотности населения, которые, с одной стороны, позволяют оценить уровень грамотности жителей страны в целом, с другой стороны, определяют наиболее приоритетные направления развития программы по повышению финансовой грамотности и каналы ее распространения.

Власти Великобритании выбирают перспективный вектор - воспитание финансовой культуры у населения, начиная со школьного возраста. Министерство образования и трудоустройства Великобритании разработало стандарты финансовой грамотности для учащихся начальной и средней школы. При этом разрабатываемые программы ориентированы на применение интерактивных и игровых форм обучения [32].

Похожую политику проводит и Австралия, где также большое внимание уделяется финансовому образованию. В Австралии разработана программа «Fit for Money», которая составлена из трех ступеней: дети 10-11 лет, 14-15 лет и 16-18 лет. Программа разработана в соответствии с жизненными циклами и интересами каждой возрастной группы. Материалы подобраны таким образом, чтобы каждая последующая ступень ассоциировалась с предыдущим учебным курсом [35.с.4].

## США

Одной из самых прогрессивных стран по вопросам повышения финансовой грамотности выступают Соединенные Штаты Америки.

По результатам внутренних исследований власти США определили, что многим гражданам Америки не хватает знаний в области ведения личных финансов, которые необходимы для принятия эффективных финансовых решений.

Государственные власти США признают необходимость государственного вмешательства в рамках разработки и реализации стратегии повышения финансовой грамотности населения. Более того, государство отвечает за координацию многочисленных субъектов финансового рынка, за разработку механизмов по повышению финансовой грамотности и за оценку эффективности реализуемых мероприятий.

За реализацию вышеперечисленных задач в США отвечает Комиссия по финансовой грамотности и образованию (Financial Literacy and Education Commission).

Сильной стороной политики США в области повышения финансовой грамотности является интенсивное вовлечение всех субъектов в процесс и широкий спектр используемых инструментов. Например, в США используются услуги консультирования кредитования - предоставление гражданам поддержки при ведении переговоров с кредиторами и реализация образовательных программ в области управления финансовыми ресурсами[30].

Что касается участия частных отраслевых организаций, то в США значительную долю (более 25%) реализуют частные компании и отраслевые ассоциации, например Consumers Bankers Association [17].

Как в Великобритании и Австралии, в США большое внимание уделяется вопросам финансовой грамотности школьников. В Америке реализована программа «JumpStart» - образовательная программа, обязательная для изучения в восемнадцати штатах [17].

Также большой интерес имеет комплексный подход к финансовому образованию по схеме «дети – родители – педагоги». Указанная схема уже доказала свою эффективность в Великобритании, США, Канаде, Австралии, Сингапуре[18].

Широкий перечень инструментов повышения финансовой грамотности и международный опыт доказали актуальность проблемы финансовой безграмотности. Вне зависимости от страны, данная проблема стоит перед государствами достаточно остро. Эффективность повышения уровня финансовой грамотности доказывают страны, применяющие различные инструменты: образовательные программы, печатные материалы, проведение обучающих мероприятий, специализированные веб-сайты, адаптированные под конкретные пользовательские группы. При этом особенно важным является проведение регулярного мониторинга финансового поведения населения и эффективности реализуемых программ с целью их дальнейшей

корректировки. Передовыми странами в вопросах повышения финансовой грамотности выступают Великобритания, Германия, Австрия и США.

## **ГЛАВА 2 ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ НА ЭКОНОМИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ**

### **2.1 Этапы и методология исследования**

Тема финансовой грамотности и её уровня обсуждается очень давно. Этой темой обеспокоены не только в России, но и во всём мире. Особенно актуальными такие темы становятся, когда появляется более глубокое понимание проблем, которые сопровождают большинство граждан финансово непросвещённых, в частности всевозможные экономические конфликты. В такие моменты развития рыночных отношений в России, приходит осознание необходимости повышения уровня финансовой грамотности населения. Особенно эта необходимость возникает, когда от этого зависит одна из сторон благосостояния гражданина.

В рамках данной выпускной квалификационной работы, было проведено исследование. Для данного исследования был выбран метод – анкетирование. Анкетирование - это процедура проведения опроса в письменной форме с помощью заранее подготовленных вопросов. Данный метод обладает такими достоинствами, как:

- возможность опросить категории граждан массово и достаточно оперативно;
- также сама процедура подготовки и проведения исследования сравнительно позволяет эффективно обработать результаты;
- главным, по нашему мнению, достоинством является – отсутствие нашего влияния на работу респондентов, что характеризуется и невыраженным субъективным пристрастием исследователя к какому – либо из отвечающих.

Кроме этого, особым отличием, по нашему мнению, данного метода от других существующих можно считать анонимность. Такое анкетирование даёт наиболее правдивые и открытые ответы.

Характеристика выборки.

Генеральная совокупность. Респонденты постоянно проживающие на территории РФ.

Респонденты были разделены на три категории, так как тема финансовой грамотности и экономических конфликтов актуальна для всего населения страны. Первая категория, это девушки и молодые люди от 17 до 23 лет, в данную категорию входят студенты от первого до четвёртого курса, а также выпускники школ. Вторая категория, это работающие граждане среднего возраста мужчины и женщины от 30 до 45 лет. В третью категорию входят пенсионеры, также мужчины и женщины.

Объём выборочной совокупности. 120 человек.

Тип выборки. Простая вероятностная выборка.

Минимальное число респондентов. 40 человек в одном опросе.

Исследование – массовое, так как было опрошено более 100 человек. Также хочется отметить, что мы выбрали сразу несколько методов контакта с респондентами, в частности такие как:

- очное анкетирование - 18 респондентов;
- вручение и сбор анкет на месте работы – 9 респондентов;
- рассылка анкет по почте – 53 респондента;
- и интернет анкетирование – 40 респондентов.

Выбор разных методов контакта с опрашиваемыми объясняется необходимостью личного подхода к каждому. Для того, чтобы получить более достоверную информацию, от большего количества человек.

Цель анкетирования – получить первичную информацию об отношении граждан к финансовой грамотности и связанными с ними конфликтами.

Основные задачи анкетирования:



- определить отношение граждан к финансовой грамотности;
- проанализировать влияние уровня финансового просвещения опрашиваемых на экономические конфликты;
- оценить знания в сфере финансов;
- сопоставить результаты анкетирования между разными категориями граждан.

Этапы исследования.

Первый этап. На начальном уровне исследования необходимо установить заинтересованность опрашиваемых в данной теме, и способность оценить их отношение к своим финансам. Для этого были заданы вопросы на предмет оценки собственного уровня финансовой просвещённости, и на умение реально оценить свой уровень знаний. Узнать интересуется ли гражданин финансовой ситуацией в стране в целом, а также в данный этап мы включили вопрос о том, ведут ли опрашиваемые учёт своих личных денежных средств. Необходимо отметить, что вопросы были одинаковы для всех категорий граждан.

На втором этапе мы решили оценить знания в системе финансов. Особенностью данного этапа является то, что для каждой группы граждан были подобраны определённые вопросы, актуальные для характеристик именно их категорий. Что очень важно, так как каждая группа пользуется своими финансовыми услугами, актуальными для их финансового положения. Например: для граждан среднего возраста были заданы вопросы, связанные с такими финансовыми инструментами как: вклады и инвестирование, а для граждан пенсионного возраста вопрос о компенсациях.

На следующем этапе необходимо было выяснить предрасположенность к мошенничеству в сфере финансов. Так как мошенничество является одной из главных причин разных экономических конфликтов. Так же как и на предыдущем этапе, вопросы были у каждой сформированной группы свои, относящиеся именно к их характеристикам.

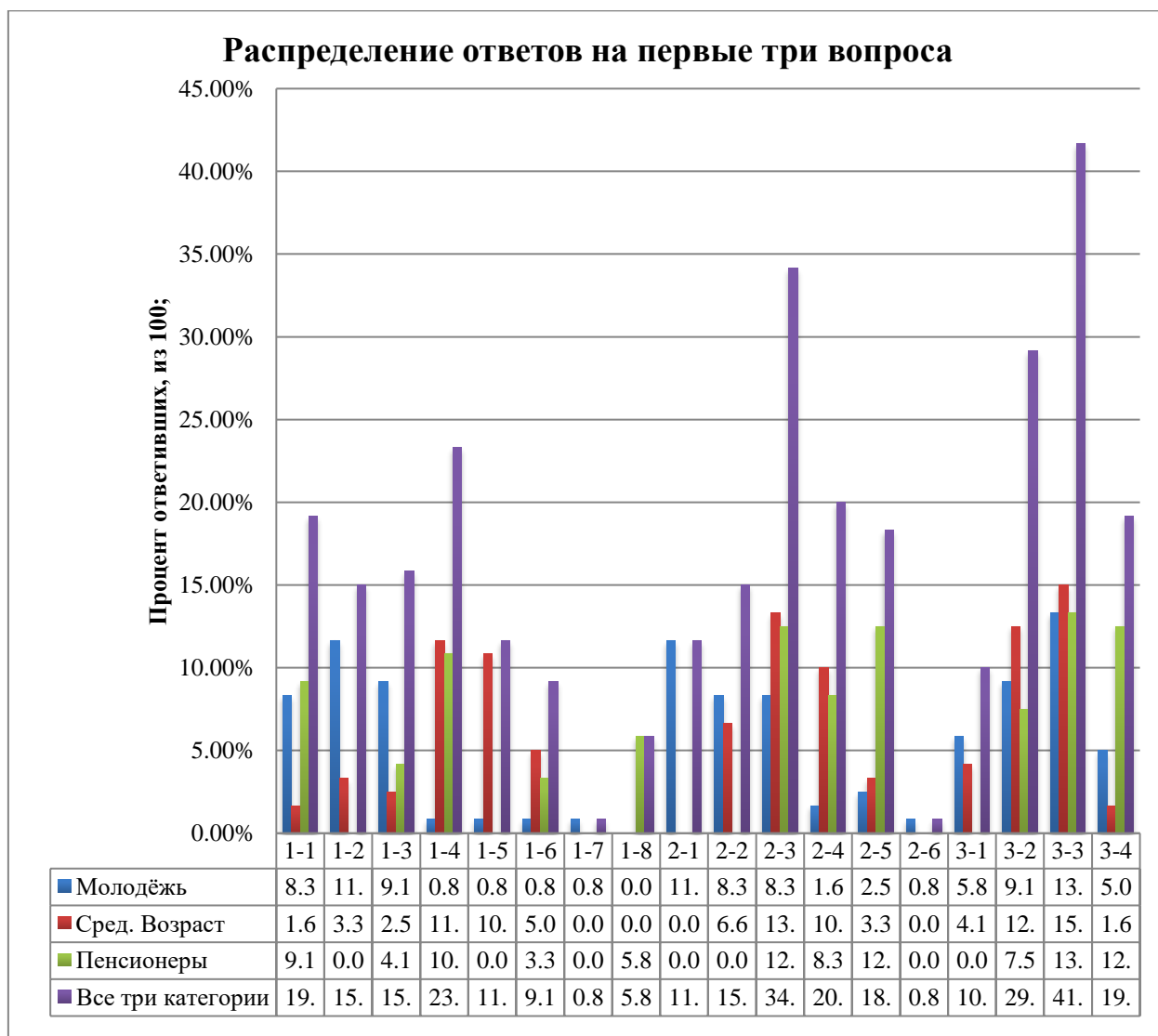
Четвёртый этап включает в себя определение связи конфликтов, в которых респонденты участвовали, с уровнем их финансового просвещения и их отношения к актуальности данного противопоставления. У респондентов также как и на начальном этапе использовались одинаковые вопросы. А именно на этом этапе, были заданы вопросы на предмет их непосредственного участия в каких-либо конфликтах, и как они были связаны с их знаниями в области финансов.

На заключительном этапе мы сопоставили данные результаты между категориями, проанализировали, как результаты зависят друг от друга. Выполнили все поставленные нами задачи анкетирования. И сделали соответствующие выводы, которые помогли нам в дальнейшем сформировать определённую программу необходимых решений в данной сфере, которые могли бы способствовать выполнению цели и решению задач данной выпускной квалификационной работы.

## **2.2 Результаты, проведённого исследования**

Первый этап представлен тремя графиками. Каждой категории граждан было задано три одинаковых вопроса (см.прил.1,2,3). Считают ли они себя финансово грамотным человеком, и была предоставлена возможность оценить уровень их знаний и навыков в финансовой сфере, а так же насколько они интересуются финансовой ситуацией в стране(см.прил1,2,3). На первом графике можно увидеть, что ровно 50% считают себя финансово безграмотными, ответив, что у них плохие знания и навыки, либо знаний и навыков в данной области нет, как например у 10% пенсионеров. 45% опрошенных, считают, что у них отличные, или достаточно хорошие знания и навыки, половина из них это граждане среднего возраста (см.рис.1). Данная информация говорит нам о том, что большая часть респондентов причисляет

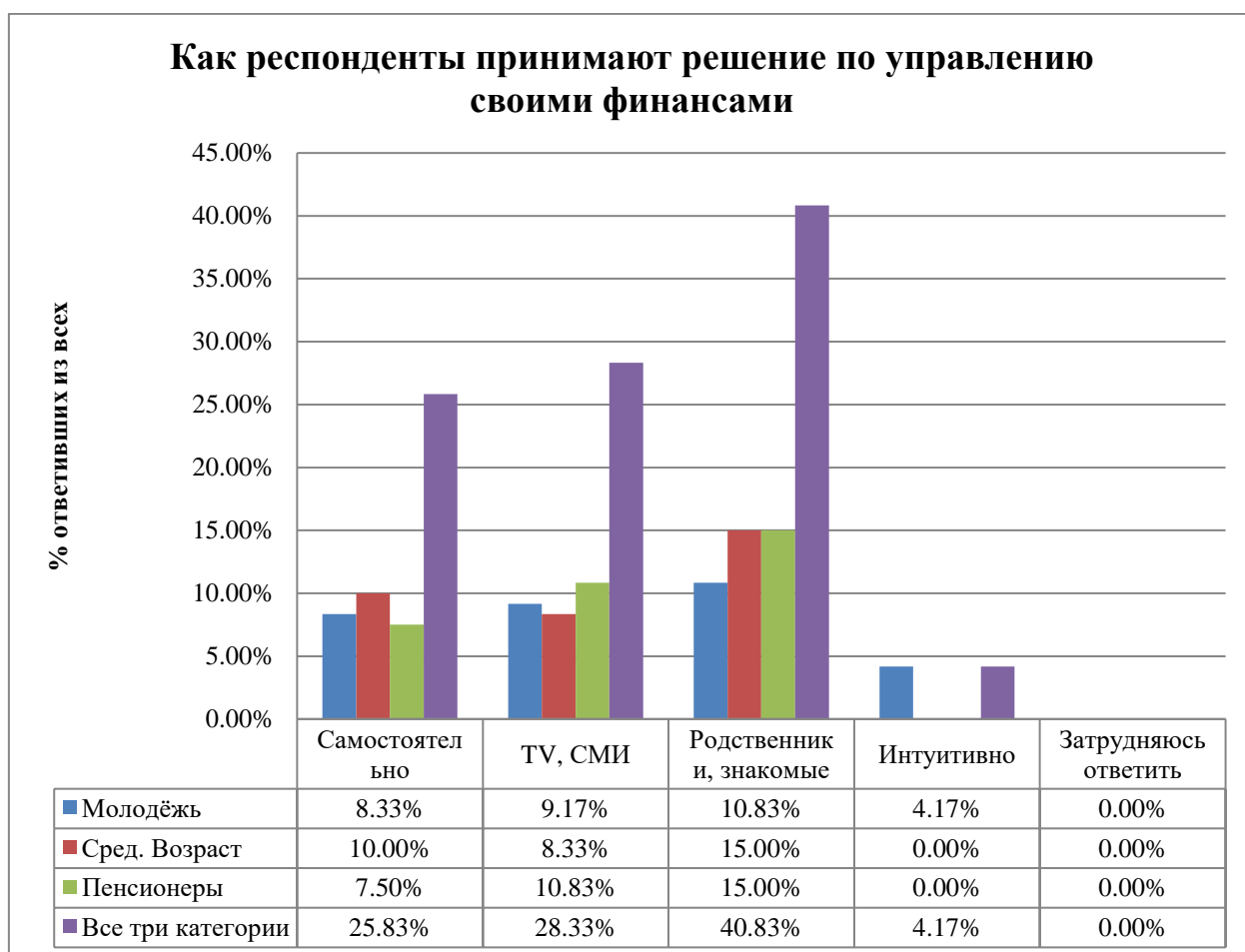
себя к людям финансово не подкреплённым. А большая часть, это молодёжь. Кроме этого, почти 40% опрошенных, уверены, что не нуждаются в повышении уровня финансовой грамотности. А более 60% не считают нужным интересоваться финансовой ситуацией в стране (см.рис.1).



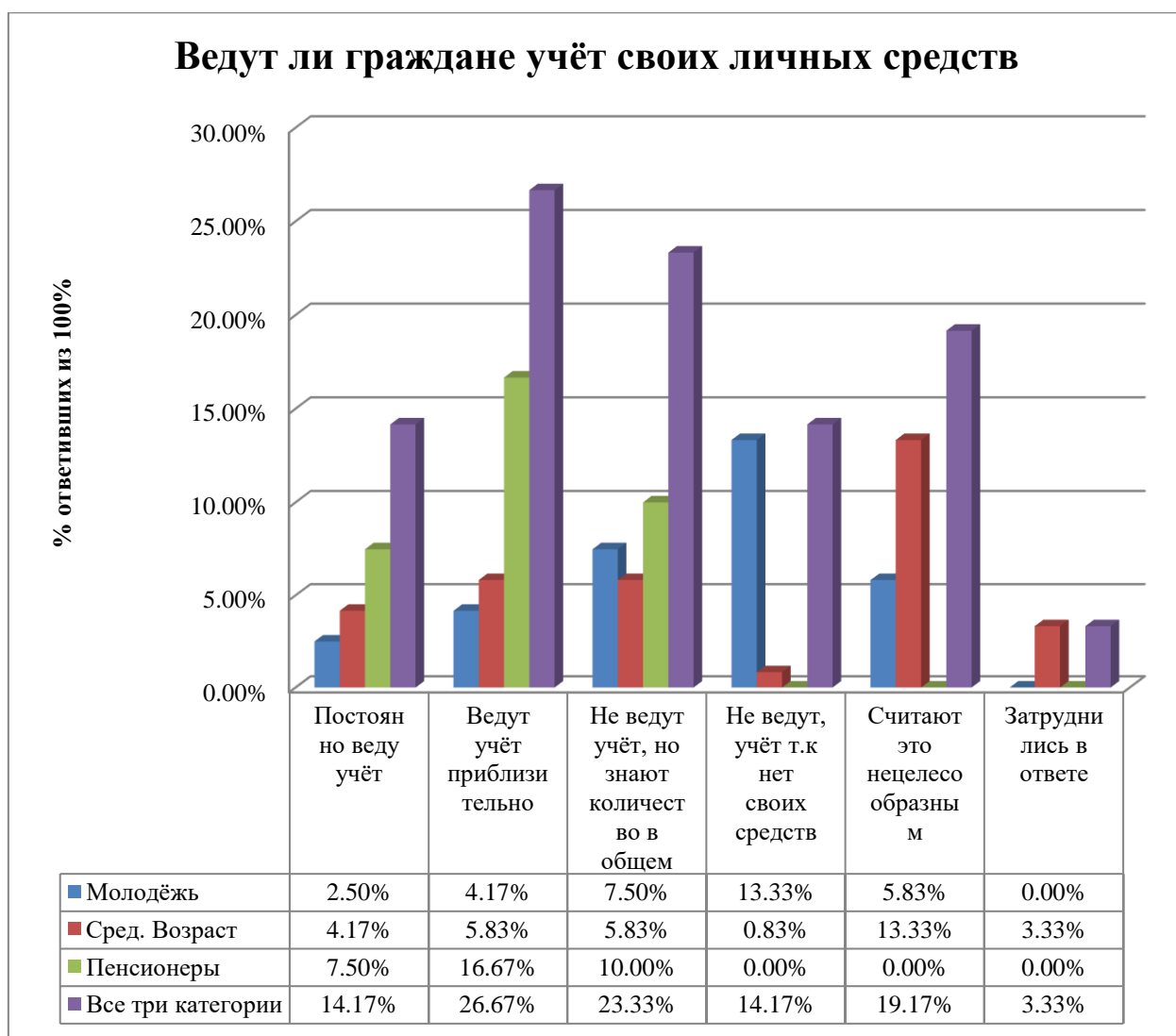
**Рис.1.** Диаграмма распределения ответов на первые три вопроса

На втором графике, мы можем заметить, что более 56,6% не ведут свой личный учёт финансов, по причине отсутствия личных средств, как например у 13,33% молодёжи, столько же процентов работающих людей в среднем возрасте, считают это нецелесообразным (см.рис.3). Кроме этого, на этом же

этапе у молодых граждан был задан вопрос о необходимости изучения финансовой грамотности ещё со школы; на что 70% уверенно ответили, что такой метод необходим, а 30% неуверенно выразили своё согласие с этим. Также на первом этапе была получена информация, о том каким образом испытуемые принимают решения по осуществлению того или иного действия со своими финансами. Ответы распределились следующим образом: 25,8% принимают решения самостоятельно, почти 29% с помощью телевидения и средств массовой информации, чуть более 40% большинство всё-таки придерживаются мнения родственников, знакомых или сотрудников, небольшая часть принимает решения на основе своей интуиции (см. рис.2)



**Рис. 2.** Диаграмма причин, по которым граждане принимают решения по управлению своими финансами



**Рис. 3.** Диаграмма распределения ответов на вопрос об учёте своих личных средств

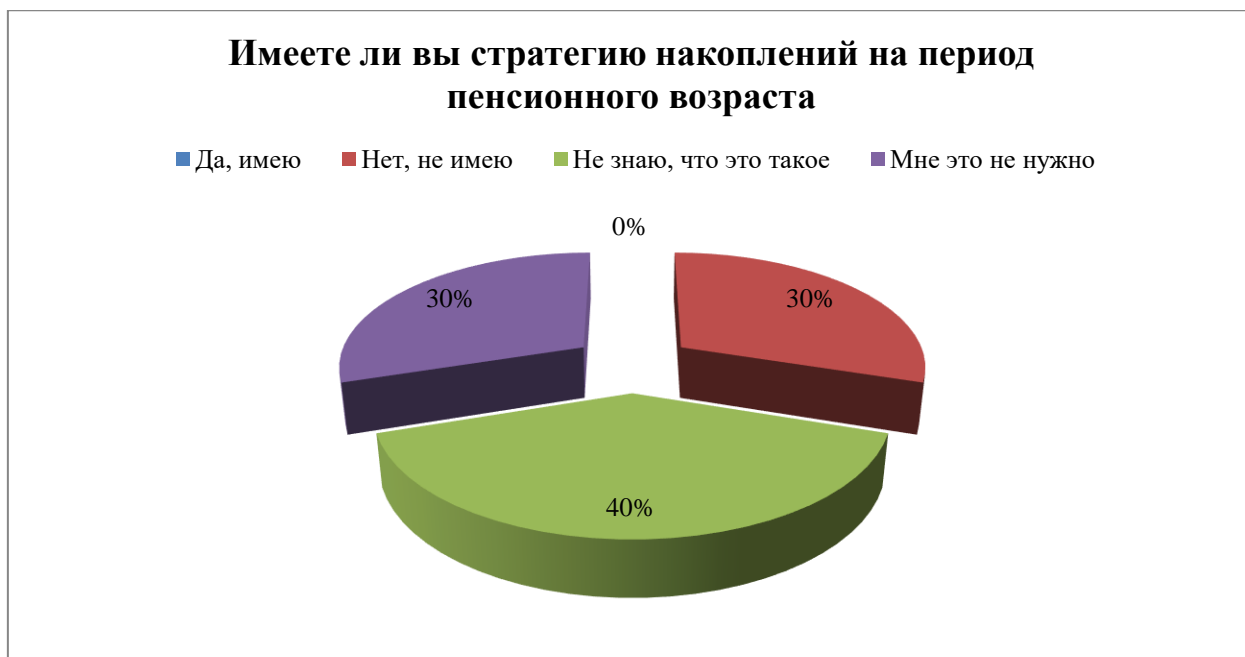
На последний вопрос в первом этапе, о пользовании всевозможными предоставляемыми финансовыми услугами 23,3% опрошенных ответили, что вообще не пользуются финансовыми услугами, а 16,6% вообще не знают, что это такое, либо не понимают. Из них более 10% это молодёжь. А не пользуется финансовыми услугами более 12% молодых респондентов. Также на диаграмме можно увидеть, что всё-таки 30% услугами пользуются, хотя бы иногда, и это граждане среднего возраста (см.рис.4).



**Рис. 4.** Диаграмма распределения ответов на вопрос о получении финансовых услуг

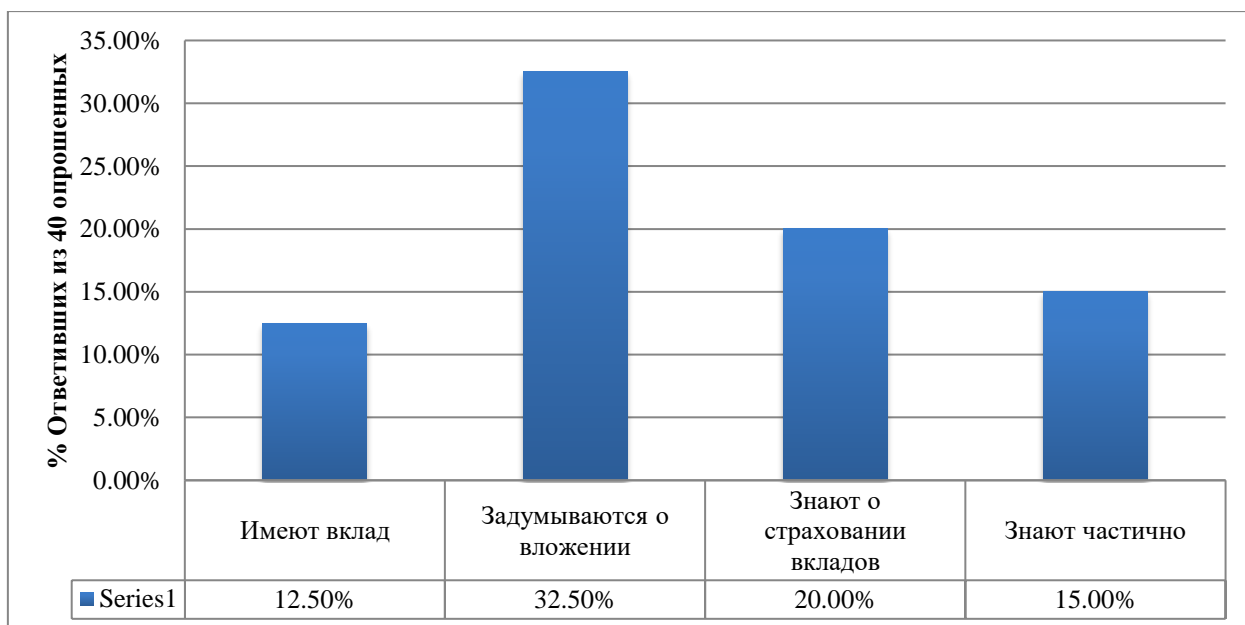
По результатам начального этапа анкетирования и трёх представленных графиков, можно сделать вывод о том, что граждане недостаточно заинтересованы в данной теме. Самая финансово уязвимая категория оказалась молодёжь, а на втором месте расположились граждане пенсионного возраста, что объясняется их низким уровнем финансовых знаний, представленных на примере диаграмм следующего этапа анкетирования.

На втором этапе оценки некоторых знаний в финансовой системе(см.прил.1), нами было выявлено, что никто из 40 опрошенных респондентов возрастом от 17 до 23 лет не имеют никакой стратегии. 40% вообще не знают, что это такое, 30% же уверены, что им это не нужно (см.рис.5).



**Рис. 5.** Диаграмма распределения ответов на вопрос о стратегии накоплений на период пенсионного возраста

Из работающих граждан среднего возраста, имеющих вклад только 12,5% зато задумываются о вложении больше 30% респондентов. Кроме этого, более 23,5% всё-таки не знают о страховании вкладов (см.рис.6).



**Рис.6.** График распределения ответов о вкладах и их страховании

Также работающим гражданам среднего возраста был задан вопрос о том, обязаны ли банки раскрывать информацию об эффективности процентной ставки. Анкетирование показало, что почти только 42,5%, а это меньше половины знают о том, что банки обязаны предоставлять такую информацию (см.рис.7)

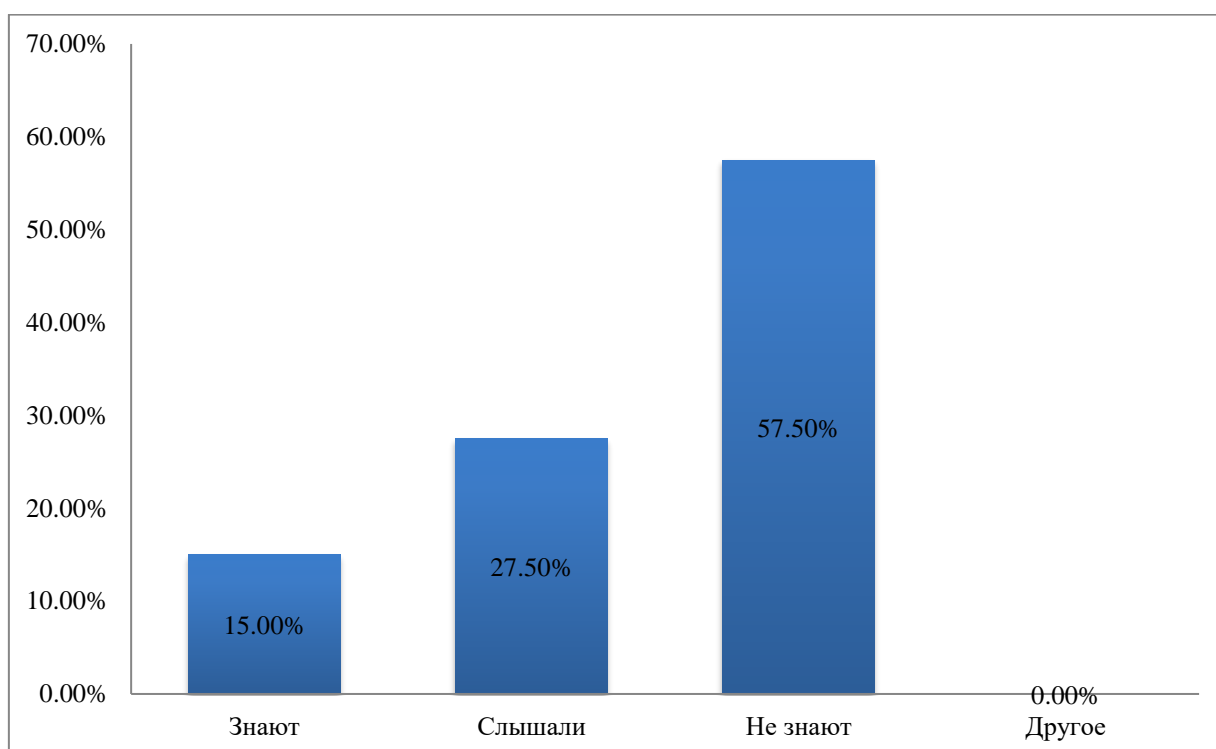


**Рис. 7.** Распределение ответов граждан среднего возраста по поводу  
обязанности банков предоставлять информацию об эффективности  
процентной ставки

Старшему же поколению был задан вопрос на тему одного из видов компенсаций расходов на оплату проезда к месту отдыха и обратно(см.прил.3). Оказалось, что только 15 % испытуемых знают о такой компенсации, или пользовались ей. 27,5% только слышали о ней, но не пользовались. А подавляющее количество человек 57,5% пенсионеров не знают о такой компенсации, и тем более не пользовались (см.рис.8).



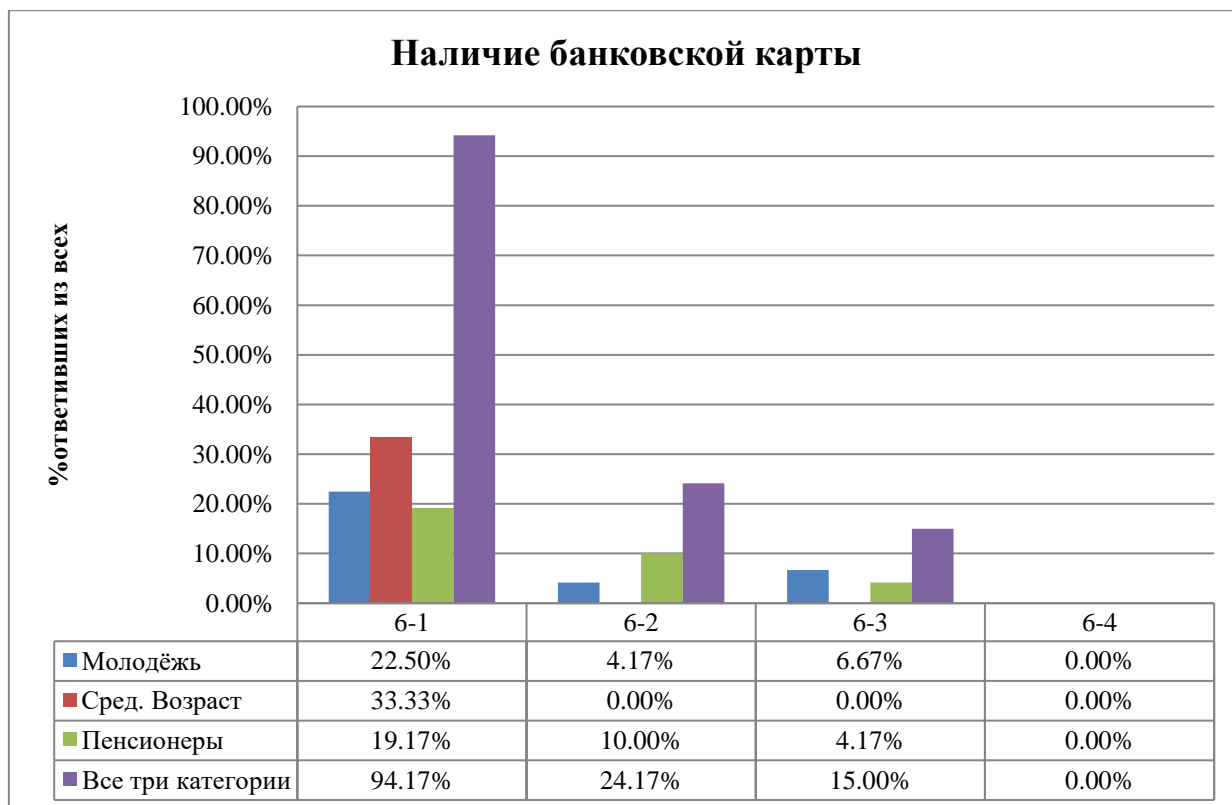
Кроме всего этого, были заданы вопросы о понятии инвестирования (см.прил.2), по результатам которого: 47,5% неуверенно ответили, что знают об этом термине; 30% не знают, и только всего лишь 7,5% знают, что такое инвестирование, либо являются инвесторами. Также 50% опрошенных среднего возраста уверены, что государство возместит утраченные средства в инвестиционных банках, а на самом деле государство не обязано защищать в таких ситуациях.



**Рис. 8.** Распределение ответов о знании пенсионерами о компенсации за оплату проезда к месту отдыха и обратно

Второй этап анкетирования показал недостаточный уровень финансового просвещения у респондентов. Указал на незнание ими элементарной информации в области финансов, которая могла бы помочь им в правильном ведении своего бюджета, и в целом для улучшения их благосостояния.

Не менее интересные результаты на третьем, предпоследнем этапе нашего опроса, тема которого выявления predisposedности той или иной категории к разного вида мошенничествам. По данным опроса 94, 1% имеют банковские карты (см.рис.9), однако всего 27,1% молодого поколения знают о некоторых рисках связанных с ними, а также более 82% используют бесконтактными технологиями оплаты, которая является не достаточно безопасной, и уязвимой для мошенничества [29].



**Рис.9.** Статистика наличия у всех групп опрашиваемых банковской карты

Гражданам пенсионного возраста был задан вопрос о том, как они поступят в случае, если к ним придёт человек, представившийся сотрудником Центрального банка, для того, чтобы сообщить о выплате им большой суммы денег, по какой-либо причине(см.прил.3). По результатам вопроса с данным примером у граждан пенсионного возраста, результаты распределились следующим образом: всего 10% респондентов не будут

вступать в контакт, имея ввиду, что это может быть мошенник. 13% не станут впускать сотрудника, попросив у него удостоверение или иной документ, подтверждающий их личность и деятельность. 31% всё-таки откроют дверь и узнают в чём дело, вступив с гостем в коммуникацию. И почти половина респондентов в количестве 46% не только откроют дверь, но и впустят сотрудника к себе в дом, для того, чтобы обсудить детали вопроса(см.рис.10).

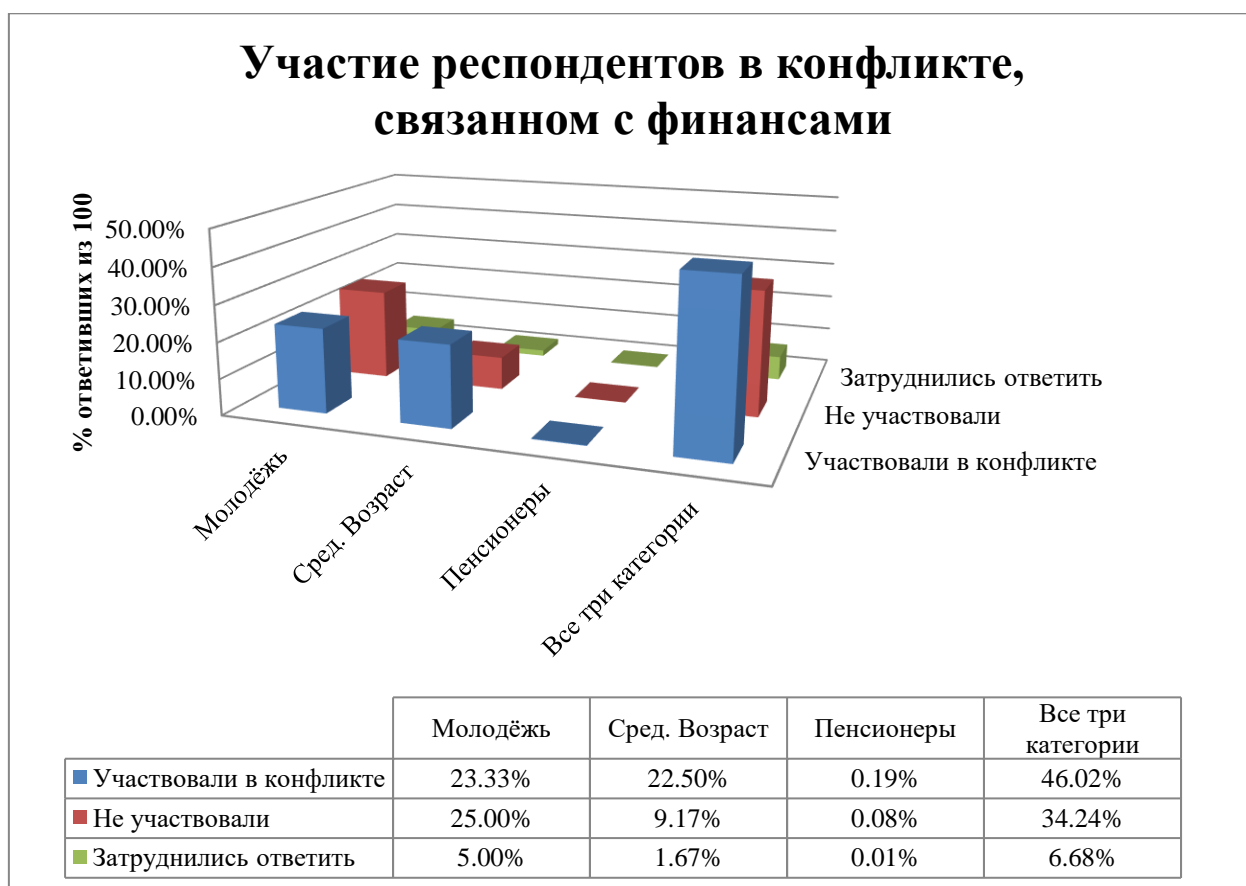


**Рис.10.** Статистика поведения граждан пенсионного возраста на пришедшего «лжесотрудника»

По результатам предпоследнего этапа анкетирования было выявлено, что в большей степени мошенничеству подвержены молодые граждане и наоборот, пенсионеры. Молодые респонденты активно пользуются интернетом и другими электронными ресурсами, которые очень подвержены мошенническим атакам. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) сообщает, что в 1 квартале 2018 года доля пользователей интернета в России составила 80%.

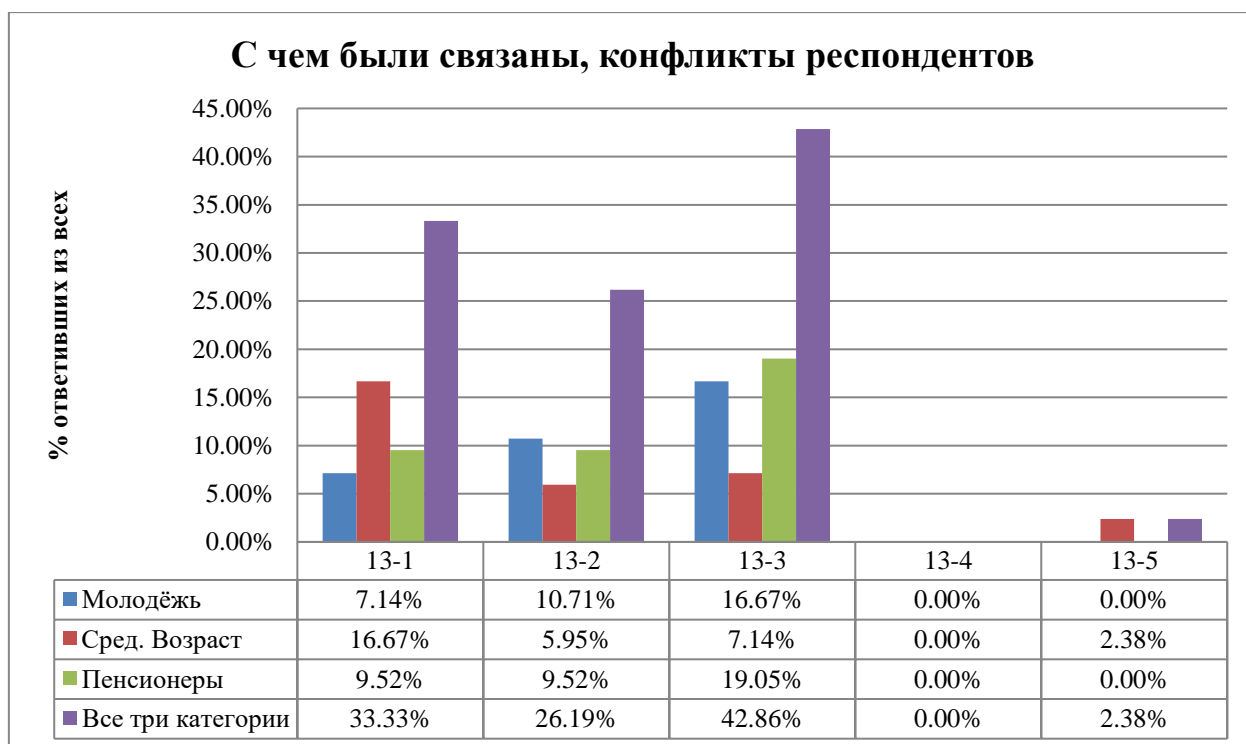
Ежедневно выходят в Сеть 62%. Среди россиян от 18 до 24 лет этот показатель превышает 95%. [26]. А пожилых опрошиваемых оказалось легко обмануть. Все представленные результаты данного этапа указывают, на высокую предрасположенность к экономическим конфликтам, связанных именно со своеобразными аферами.

На последнем этапе были заданы вопросы на предмет непосредственного участия респондентов в каких-либо конфликтах, и как они были связаны с их знаниями в области финансов. По его результатом было выявлено, что 46% всё-таки участвовали в подобных конфликтах, не участвовали в них лишь 34,2% из всех опрошенных, также 6,6% не стали отвечать на этот вопрос, из них 5% это молодые граждане (см.рис.11)



**Рис.11.** Статистика участия опрошенных в финансовых конфликтах

В последнем и предпоследнем вопросах трёх анкетирований (см.прил.1,2,3), респондентам ответившим положительно на предыдущий вопрос, нужно было ответить: по их мнению, связаны ли были их конфликты с их недостаточным уровнем знаний в области финансов. На что 33,3% согласились, что их конфликты были связаны с их не знанием в этой области. 26,1% уверены, что причина не только в их незнании, но и в незнании нужной информации сотрудника, либо оппонента, но всё-таки большинство, а это 42,8% уверены, что они не являются причиной конфликта, а сотрудник\оппонент (см.рис.12). В самом последнем вопросе анкетирования было выявлено, что 79,1% опрошенных уверены, что низкий уровень финансового просвещения вполне может являться причиной возникновения экономических конфликтных ситуаций. 16,67% решили, что только иногда, а всего 4,17% финансовую безграмотность не видят причиной данных разногласий (см.рис.13).



**Рис. 12.** Диаграмма распределения мнений по поводу того, с чем были связаны конфликты респондентов



**Рис. 13.** Распределение мнений граждан по вопросу о причине экономико-финансовых конфликтов

На заключительном этапе мы сопоставили данные результаты между категориями, проанализировав, выявили как результаты зависят друг от друга. Важно отметить, что например граждане среднего возраста, ответившие на вопрос о том, что они не считают нужным повышать свой уровень финансовой грамотности, обладают наименьшим процентом в вопросах, посвященных знаниям в некоторых областях экономики. На основе результатов мы выявили, что группа обучающихся и граждан пенсионного возраста более подвержены атакам мошенников, что доказывает необходимость обезопасить их от всевозможных столкновений финансового

характера. Также выяснили, что почти 100% опрошенных, всё-таки участвовали в каком-либо конфликте связанным с их финансами и финансовыми услугами, которыми они пользуются. Также в итоге мы выполнили все поставленные нами задачи анкетирования. И сделали соответствующие выводы, которые помогли нам в дальнейшем сформировать определённую программу необходимых решений в данной сфере, которые могли бы способствовать выполнению цели и решению задач данной выпускной квалификационной работы.

### **2.3 Программа финансового просвещения граждан, для предупреждения и профилактики экономических конфликтов**

Для того, чтобы определить какие меры необходимо использовать для решения поставленной нами цели мы проанализировали уже использованные ранее инструменты и сравнили их с результатами нашего исследования. На основе представленной нами информации, мы представили свои варианты разрешения данной проблемы в рамках выпускной квалификационной работы.

Вне зависимости от страны, данная проблема стоит перед государствами достаточно остро. Для предупреждения и профилактики экономических конфликтов населения, необходимо понять, что одним из главных факторов их возникновения является недостаточный уровень финансовой грамотности граждан, и для того, чтобы избежать конфликтов данного типа, необходимо направить наибольшие усилия для исключения данного фактора путём финансового просвещения населения, на что и направлена далее представленная программа.

По срокам осуществления наша программа относится к долгосрочной. В ней присутствуют меры, которые должны формировать экономическую

культуру населения, вводить массовые стереотипы эффективного финансового поведения.

Группами пользователей являются группа учащихся, и широкие слои населения. К первой относятся ученики школьных и высших учебных заведений, инструменты применяются в рамках образовательных программ и учебных курсов, для второй и третьей группы, информационные ресурсы в сети Интернет, региональные и местные просветительские центры, также наша программа рассчитана не только на представленные нами группы, но и на остальных граждан.

Под группой широких слоёв населения подразумеваются категории населения, которое находится преимущественно в группе риска, а также те, кто расширенно пользуется финансовыми услугами, но недостаточно проинформирован о возможных рисках связанными с ними. В рамках нашей работы это граждане пенсионного возраста, и работающие граждане среднего возраста, а также обучающиеся школ, средних и высших учебных заведений. За повышение уровня финансовой грамотности в таких группах отвечает государство.

По используемым средствам наша программа будет смешанной, то есть включающей в себя сразу несколько видов программ, необходимых для более эффективного воздействия на все необходимые нам группы.

Первая часть программы - медийная. Она будет включать просвещение всех средств массовой информации, всех групп граждан. В рамках программы проводится подготовка и реализация регулярных теле- и радио трансляций, посвященных вопросам повышения финансовой грамотности. Трансляции должны проводиться на всех основных каналах страны. Периодически данной теме должны посвящаться отдельные передачи со специально приглашенными экспертами в этой сфере.

Вторая часть, это один из самых масштабных и емких инструментов по повышению финансовой грамотности населения - административная часть



программы. Будет отвечать за разработку, организацию и поддержание обучающих и информационных программ. К инструментам административной программы относятся:

- информационные ресурсы в сети Интернет, социальные сети и сайты содержащие информацию по теме финансов и финансовых услуг;

- региональные центры финансового просвещения, должны осуществлять эффективную и качественную деятельность по финансовому просвещению населения того или иного региона;

- программы по повышению квалификации в данной области, для того чтобы быть компетентным в финансовых вопросах, независимо от должности и отрасли деятельности;

- частные коммерческие компании (например, отдельные финансово-образующие организации – школы, или сеть школ финансовой грамотности у дома);

- необходимо давать населению в рамках обучающих курсов терминологию привычную для финансовых инструментов

Третья часть общеобразовательная, отвечает за вопросы финансового образования в школах и высших и средних учебных заведений и относится только к первой группе пользователей. В этой части определяются государственные стандарты образования в области экономических и юридических дисциплин в соответствии с изучением финансовых вопросов. В рамках образовательной программы предполагаются мероприятия по подготовке преподавательского состава на предмет методики преподавания финансовой грамотности. Чтобы быть компетентным в данной теме.

Кроме этого, сами организации имеющие отношение к предоставлению финансовых услуг, обязаны постоянно оценивать и контролировать информированность граждан (клиентов) по поводу предоставляемых их организацией услуг, оценивать знания в их отрасли. Научить «читать» документы и осознавать последствия принятия на себя ответственности за то

или иное действие. После данной оценки знаний, этим организациям следует предпринять мероприятия по информированности в данной сфере. Все сотрудники таких организаций тоже должны быть компетентны в теме финансов и финансовых услуг.

Также в нашей программе будут задействованы следующие инструменты, которые относятся к группе активных прямых мер:

- организацию бесплатных круглых столов для желающих граждан с экспертами в сфере финансов,
- организация бесплатной горячей линии для граждан, для помощи в решении финансовых проблем,
- выпуск брошюр и бюллетеней общенационального пользования с необходимыми определениями и терминами, а также правилами пользования какими-либо финансовыми услугами,
- подготовка интерактивных материалов и игр для детей и взрослых, можно проводить в любое время в любом месте скопления людей, это позволит финансово «просветить» ещё большее количество человек,
- организация и проведение тематических мероприятий на различных государственных или коммерческих площадках (мастер-классы, доклады экспертов).

Кроме этого, необходимо выделить уровень финансовой грамотности граждан как, ключевой показатель в оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ.

Данная программа также отвечает за регулярный мониторинг группы риска, аудит существующих программ и оценку эффективности реализуемых инструментов с целью их дальнейшей корректировки. При этом особенно важным является проведение регулярного мониторинга финансового поведения населения. Для того, чтобы регулярно адаптировать программу и её инструменты в зависимости от результатов мониторинга.

Финансовая сфера окружает нас практически каждодневно. Финансовую грамотность необходимо повышать, что бы со временем становилось общественной нормой: рациональное потребление, оценка личных возможностей и рисков, эффективное инвестирование и приумножение благосостояния населения, принятие ответственных решений было осознанным.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной выпускной квалификационной работе были рассмотрены и сделаны выводы по задачам, поставленным во введении:

Во-первых, мы выявили особенности экономических конфликтов. Экономический конфликт – это всё-таки столкновение экономических интересов и столкновение этих разных категорий населения, выражающих свои интересы. На их уровнях и на уровнях другого масштаба такие столкновения неизбежны. Но возможность этих конфликтов с разными интересами, разными направлениями и направленностями экономической мысли оценивают также по-разному, и к каждому конфликту, должен быть подобран свой инструмент финансового просвещения.

Во-вторых, исследовали отношение граждан к финансовому просвещению сделать вывод о том, что граждане недостаточно заинтересованы в данной теме. Самая финансово уязвимая категория оказалась молодёжь, а на втором месте расположились граждане пенсионного возраста, что объясняется их низким уровнем финансовых знаний, представленных в исследовании.

В-третьих, разобрались, что такое финансовое просвещение граждан, и как оно влияет на их межличностные отношения, рассмотрев его инструменты как из российского, так и из зарубежного опыта. Финансовую грамотность можно предопределить, как умение осуществлять аргументированные заключения и осуществлять результативные воздействия в областях, обладающих подходами к управлению капиталами, с целью осуществления актуальных целей и проектов в нынешний период и предстоящие этапы. Целью же финансового просвещения является доставка необходимой для этого, понятной и качественной информации своевременно до каждого нуждающегося в ней потребителя. Повышение финансовой грамотности – это сфера ответственности государства, бизнеса и семьи.

Применение различных методов повышения финансовой грамотности напрямую зависит от области и глубины этих знаний. Также большое влияние оказывает возрастной фактор. Инструменты и содержание материалов в области финансовой грамотности напрямую зависят от целевой аудитории.

В-четвертых, оценили возможные варианты профилактики экономических конфликтов путём повышения финансовой грамотности, и предложили конструктивные пути разрешения экономических конфликтов с помощью финансового просвещения населения, представив первичную программу необходимых мероприятий.

Финансовая жизнедеятельность — это жизнедеятельность в условиях неопределенности. Существующие финансовые основы могут помочь целесообразно приблизиться к весьма непростой ситуации, каковая формируется из-за взаимодействия весьма многочисленных условий. Из-за этого всегда вырастает проблема возникновения конфликтов различного уровня. Управление экономическими конфликтами предполагает все виды деятельности, связанные с прогнозированием, предупреждением и разрешением конфликтов. В зависимости от характера конфликта этот процесс может осуществляться на различном уровне: межгосударственном, государственном, региональном. Особое место в управлении экономическими конфликтами принадлежит государству.

От уровня финансовой грамотности населения очень зависит экономическое, социально-политическое развитие страны. Финансовая грамотность близко связана с уровнем образования и материальной обеспеченностью. Важно отметить, что финансово просвещённое население безусловно повлияет на государственную экономику, тем самым повлияв и на своё благосостояние.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2017 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 09.03.2016 N 54-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. – Режим доступа [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_194888/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194888/)
3. Федеральный закон от 23.12.2003 N 177-ФЗ (ред. от 13.07.2015) "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации" [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://base.garant.ru/5430746/>
4. Авденин В. Албука финансовоу грамотности [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://clck.ru/Db7Cg>
5. Аксенов А. П. Гид по финансовоу грамотности [Текст] / А. П. Аксенов и др. - М. : КНОРУС: ЦИПСИР, 2015. - 456 с
6. Анцулов А.Я., А.И. Шипилов. Конфликтология. 2-е издание. М.:Юнити 2004 [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://studfiles.net/preview/5708259/>
7. Балан В.П. Конфликтология: [Текст] / Учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев и др. - М.: РиС, 2015. - 342 с.
8. Варуфакис Я. Conflict in Economics. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://clck.ru/Db5hy>
9. Варуфакис Я. The Global Minotaur [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.yanisvaroufakis.eu/books/the-global-minotaur/>

10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 2-е издание, перераб. и доп. - СПб.:2009 - 364 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.alleng.ru/d/psy/psy111.htm>
11. Зеленцова А.В. Повышение финансовой грамотности населения: международный опыт и практика / А.В. Зеленцова, Е.А. Блискавка, Д.Н. Демидов. - М.: ЦИПСИР, КНОРУС, 2012., с. 74 [Электронный ресурс] . – Режим доступа <https://profilib.net/chtenie/105054/evgeniya-bliskavka-povyshenie-finansovoy-gramotnosti-naseleniya-mezhdunarodnyy-opyt-i.php>
12. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты. Учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2012. - 287 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/391602>
13. Козырев Г.И. Политическая конфликтология: [Текст] / Учебное пособие / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 432 с.
14. Концепция Национальной программы повышения уровня финансовой грамотности населения Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://clck.ru/Db6sC>
15. Плотинский Ю.М. Модели социальных процессов. Учебное пособие. М.:Логос,2001 [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://alexnn.trinitas.pro/files/2013/02/Modeli-sotsialnyih-protssesov-2001.pdf>
16. Руденко А.М. Конфликтология: [Текст] / Учебное пособие для бакалавров / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 316 с.
17. Сторчак Сергей. Условные обязательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://os.colta.ru/literature/projects/9533/details/12337/?expand=yes#expand>
18. Уксусова М.С. Повышение финансовой грамотности молодежи как условие модернизации экономики России // Современные научные исследования и инновации. 2014. № 12 [Электронный ресурс] . – Режим доступа <http://web.snauka.ru/issues/2014/12/43071>

19. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: [Текст] / Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2015. - 240 с.
20. Шибяев Р. Зарубежный опыт повышения финансовой грамотности населения [Текст] / С, Ю. А. Шадрин // Финансы и кредит. – 2015. – № 24. – С. 27-31.
21. Шипилов А.И. Психология разрешения конфликта. Учебное пособие. М.:Военный университет,1999 [Электронный ресурс]. – Режим доступа [http://www.studmed.ru/view/shipilov-ai-psihologiya-razresheniya-konfliktov-mezhdu-voennosluzhaschimi\\_37579a6acdc.html](http://www.studmed.ru/view/shipilov-ai-psihologiya-razresheniya-konfliktov-mezhdu-voennosluzhaschimi_37579a6acdc.html)
22. Юданов А.Ю. Конкуренция: теория и практика. Учебно-практическое пособие [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://clck.ru/Db6ih>
23. Юденков Ю.И. Экономическая конфликтология. Учебное пособие / Пашков Р.В., Кононов В.В., под ред. В.И. Якунина 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://avidreaders.ru/read-book/ekonomicheskaya-konfliktologiya.html>
24. Ассоциация «Сообщество финансистов по продвижению научно-просветительских инициатив» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://finnauchprosvet.ru/improving-financial-literacy/concept>
25. Ассоциация региональных банков России [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.asros.ru/ru/>
26. Всероссийский центр изучения общественного мнения [Электронный ресурс] . – Режим доступа <https://wciom.ru>
27. Изучение финансовой грамотности в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа [http://studbooks.net/1535688/finansy/issledovanie\\_finansovoy\\_gramotnosti\\_rossii\\_rubezhom](http://studbooks.net/1535688/finansy/issledovanie_finansovoy_gramotnosti_rossii_rubezhom)



28. Инструменты повышения финансовой грамотности [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://vuzlit.ru/73057/instrumenty\\_povysheniya\\_finansovoy\\_gramotnosti](https://vuzlit.ru/73057/instrumenty_povysheniya_finansovoy_gramotnosti)
29. Информационный портал о банках и банковских услугах [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=5618066>
30. Комиссия по финансовой грамотности и образованию США [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://en.wikipedia.org/wiki/Financial\\_Literacy\\_and\\_Education\\_Commission](https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_Literacy_and_Education_Commission)
31. Министерство образования Великобритании [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.gov.uk/government/organisations/departments-for-education>
32. Министерство финансов Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.minfin.ru/ru/>
33. Национальное агентство финансовых исследований [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.nafi.ru>
34. Неравенство доходов населения и бедность [Электронный ресурс]. – Режим доступа [Неравенство доходов населения и бедность](#)
35. Повышение финансовой грамотности населения [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://otherreferats.allbest.ru/finance/00734330\\_0.html](https://otherreferats.allbest.ru/finance/00734330_0.html)
36. Понятие и структура экономических конфликтов в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://studwood.ru/880059/pravo/ponyatie\\_struktura\\_ekonomicheskikh\\_konfliktov\\_rossii](https://studwood.ru/880059/pravo/ponyatie_struktura_ekonomicheskikh_konfliktov_rossii)
37. Правительство Великобритании [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.gov.uk>
38. Правительство Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://government.ru>

39. Роль повышения финансовой грамотности населения для экономического развития страны [Электронный ресурс] . – Режим доступа [https://vuzlit.ru/193388/rol\\_povysheniya\\_finansovoy\\_gramotnosti\\_naseleniya\\_ekonomicheskogo\\_razvitiya\\_strany](https://vuzlit.ru/193388/rol_povysheniya_finansovoy_gramotnosti_naseleniya_ekonomicheskogo_razvitiya_strany)

40. Управление по финансовому регулированию и надзору [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.fsa.gov.uk/about/what/approach>

41. Финансовая грамотность [Электронный ресурс]. – Режим доступа [https://knowledge.allbest.ru/finance/3c0b65635b3ad79b5c53a88521306c36\\_0.html](https://knowledge.allbest.ru/finance/3c0b65635b3ad79b5c53a88521306c36_0.html)

42. Финансовое агентство потребителей Канады [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html>

43. Финансовые пирамиды. Банковские мошенничества [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.criminal.peterlife.ru/criminal/53527.html#.WyNyuaX4nDc>

44. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.cbr.ru>

## Анкета №1 Для молодёжи от 17 до 23 лет

*Уважаемый респондент! Вам предлагается заполнить анкету. Вы должны выбрать наиболее подходящий вам ответ, выделив его любым удобным вам способом. Опрос анонимный, ваши данные указывать не нужно.*

1. **Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам?**
  - а) знаний и навыков нет;
  - б) очень плохие знания и навыки;
  - в) плохие знания и навыки;
  - г) достаточные знания и навыки;
  - д) хорошие знания и навыки;
  - е) очень хорошие знания и навыки;
  - ж) отличные знания и навыки;
  - и) затрудняюсь ответить.
2. **Нуждаетесь ли Вы в повышении своей финансовой грамотности?**
  - а) да, это сейчас важнейший вопрос для меня;
  - б) да, сильно нуждаюсь;
  - в) скорее да;
  - г) скорее нет;
  - д) нет, не нуждаюсь;
  - е) затрудняюсь ответить.
3. **Интересуетесь ли вы финансовой ситуацией в стране и мире?**
  - а) всегда интересуюсь;
  - б) иногда;
  - в) редко;
  - г) не интересуюсь;
4. **Ведете ли Вы учет своих личных денежных средств?**
  - а) да, постоянно веду учет и фиксирую все поступления и расходы;
  - б) веду учет приблизительно, знаю в целом, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
  - в) не веду учет, но знаю, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
  - г) не веду учет, т.к. у меня нет своих личных финансовых средств;
  - д) не веду учет, считаю это нецелесообразно
  - е) затрудняюсь ответить.
5. **Как Вы считаете, необходимо ли изучение основ финансовой грамотности в школе?**
  - а) да, это крайне важно и необходимо;
  - б) да, необходимо;
  - в) скорее да;
  - г) скорее нет;
  - д) нет, в этом нет необходимости;
  - е) затрудняюсь ответить.
6. **Имеете ли вы банковскую карту?**
  - а) да, имею и пользуюсь;
  - б) имею, но не пользуюсь;
  - в) не имею;
  - г) затрудняюсь ответить.
7. **Выделите, с какими рисками в работе пластиковых карт вы знакомы? (можно выбрать несколько вариантов)**
  - а) блокировка карты;
  - б) невозможность снятия наличных в банкомате;
  - в) мошенничества при оплате картой в магазине;

- г) мошенничества при оплате картой в Интернете;
  - д) мошенничества после утери карты;
  - е) моя карта безопасна;
  - ж) другое \_\_\_\_\_
- 8. Используете ли вы бесконтактные технологии оплаты?**
- а) да;
  - б) редко;
  - в) нет;
  - г) затрудняюсь ответить.
- 9. Пользуетесь ли вы предоставляемыми финансовыми услугами?**
- а) да, регулярно пользуюсь;
  - б) иногда;
  - в) нет, не пользуюсь;
  - г) я не знаю, что это такое\не понимаю.
- 10. Имеете ли вы стратегию накоплений на период пенсионного возраста?**
- а) да, имею;
  - б) нет, не имею;
  - в) не знаю, что это такое;
  - г) мне это не нужно.
- 11. Как вы принимаете решение по управлению своими финансами?**
- а) самостоятельно, я уверен, что делаю всё правильно;
  - б) пользуюсь информацией, полученной из телевизора (СМИ, передачи);
  - в) мне помогают знакомые\родственники\сотрудники организации;
  - г) интуитивно;
  - д) затрудняюсь ответить\другое.
- 12. Случалось ли вам попадать в конфликтные ситуации, связанные с финансами? (если нет, то переходите к вопросу № 14)**
- а) да;
  - б) нет;
  - в) затрудняюсь ответить.
- 13. Как вы считаете, ваши конфликты были связаны с недостаточным уровнем знаний в области финансов?**
- а) да, такой бы ситуации не было, если бы я знал(а) больше в этой области;
  - б) да, мне следовало быть более подготовленным, но и сотрудник\оппонент мне не помог;
  - в) нет, я считаю, что во всём виноват сотрудник\оппонент;
  - г) затрудняюсь ответить;
  - д) другое
- 14. Как вы думаете, недостаточный уровень знаний в области финансов может быть причиной конфликтов?**
- а) да, это причина;
  - б) скорее да;
  - в) иногда;
  - г) скорее нет;
  - д) нет;
  - е) другое \_\_\_\_\_

## Анкета №2 для работающих граждан

*Уважаемый респондент! Вам предлагается заполнить анкету. Вы должны выбрать наиболее подходящий вам ответ, выделив его любым удобным вам способом. Опрос анонимный, ваши данные указывать не нужно.*

**1. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам?**

- а) знаний и навыков нет;
- б) очень плохие знания и навыки;
- в) плохие знания и навыки;
- г) достаточные знания и навыки;
- д) хорошие знания и навыки;
- е) очень хорошие знания и навыки;
- ж) отличные знания и навыки;
- и) затрудняюсь ответить.

**2. Нуждаетесь ли Вы в повышении своей финансовой грамотности?**

- а) да, это сейчас важнейший вопрос для меня;
- б) да, сильно нуждаюсь;
- в) скорее да;
- г) скорее нет;
- д) нет, не нуждаюсь;
- е) затрудняюсь ответить.

**3. Интересуетесь ли вы финансовой ситуацией в стране и мире?**

- а) всегда интересуюсь;
- б) иногда;
- в) редко;
- г) не интересуюсь.

**4. Ведете ли Вы учет своих личных денежных средств?**

- а) да, постоянно веду учет и фиксирую все поступления и расходы;
- б) веду учет приблизительно, знаю в целом, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
- в) не веду учет, но знаю, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
- г) не веду учет, т.к. у меня нет своих личных финансовых средств;
- д) не веду учет, считаю это нецелесообразно
- е) затрудняюсь ответить.

**5. Пользуетесь ли вы предоставляемыми финансовыми услугами?**

- а) да, регулярно пользуюсь;
- б) иногда;
- в) нет, не пользуюсь;
- г) я не знаю, что это такое\не понимаю.

**6. Имеете ли вы банковскую карту?**

- а) да, имею и пользуюсь;
- б) имею, но не пользуюсь;
- в) не имею;
- г) затрудняюсь ответить.

**7. Как вы принимаете решение по управлению своими финансами?**

- а) самостоятельно, я уверен, что делаю всё правильно;
- б) пользуюсь информацией, полученной из телевизора (СМИ, передачи);
- в) мне помогают знакомые\родственники\сотрудники организации;
- г) интуитивно;
- д) затрудняюсь ответить\другое.

**8. Есть ли у вас какой-либо вклад? (если вы ответили «нет», то переходите к вопросу №10)**

- а) да, есть;
- б) нет, но в скором времени будет;
- в) пока нет, но задумываюсь о вложении;
- г) нет, и не будет;
- д) другое \_\_\_\_\_

**9. Знаете ли вы о системе страхования вкладов?**

- а) да, я знаю;
- б) что-то знаю\не уверен(а);
- в) слышал(а), но не могу объяснить;
- г) не знаю;
- д) затрудняюсь ответить.

**10. Брали ли вы когда-либо кредит?**

- а) да
- б) нет
- в) другое \_\_\_\_\_

**11. Обязаны ли по вашему мнению, банки раскрывать информацию об эффективной процентной ставке по кредиту?**

- а) да
- б) нет
- в) другое \_\_\_\_\_

**12. Знакомы ли вы с понятием инвестирование?**

- а) да, я знаю, что это такое\я инвестор;
- б) скорее да;
- в) нет, я не знаю;
- г) другое \_\_\_\_\_

**13. Что вы знаете о государственной защите, в случае потери личных средств в инвестиционных банках?**

- а) да, знаю, государство всё возместит;
- б) да, знаю, государство не обязано защищать в таких случаях;
- в) нет, я не знаю об этом;
- г) затрудняюсь ответить.

**14. Случалось ли вам попадать в конфликтные ситуации, связанные с финансами? (если нет, то переходите к вопросу № 16)**

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить.

**15. Как вы считаете, ваши конфликты были связаны с недостаточным уровнем знаний в области финансов?**

- а) да, такой ситуации бы не было, если бы я знал(а) больше в этой области;
- б) да, мне следовало быть более подготовленным, но и сотрудник\оппонент мне не помог;
- в) нет, я считаю, что во всём виноват сотрудник\оппонент;
- г) затрудняюсь ответить;
- д) другое \_\_\_\_\_

**16. Как вы думаете, недостаточный уровень знаний в области финансов может быть причиной конфликтов?**

- а) да, это причина;
- б) скорее да;
- в) иногда;
- г) скорее нет;
- д) нет;
- е) другое \_\_\_\_\_

**Анкета №3 для граждан, пенсионного возраста**

*Уважаемый респондент! Вам предлагается заполнить анкету. Вы должны выбрать наиболее подходящий вам ответ, выделив его любым удобным вам способом. Опрос анонимный, ваши данные указывать не нужно.*

**1. Считаете ли Вы себя финансово грамотным человеком? Дайте оценку своим знаниям и навыкам?**

- а) знаний и навыков нет;
- б) очень плохие знания и навыки;
- в) плохие знания и навыки;
- г) достаточные знания и навыки;
- д) хорошие знания и навыки;
- е) очень хорошие знания и навыки;
- ж) отличные знания и навыки;
- и) затрудняюсь ответить.

**2. Нуждаетесь ли Вы в повышении своей финансовой грамотности?**

- а) да, это сейчас важнейший вопрос для меня;
- б) да, сильно нуждаюсь;
- в) скорее да;
- г) скорее нет;
- д) нет, не нуждаюсь;
- е) затрудняюсь ответить.

**3. Интересуетесь ли вы финансовой ситуацией в стране и мире?**

- а) всегда интересуюсь;
- б) иногда;
- в) редко;
- г) не интересуюсь;

**4. Ведете ли Вы учет своих личных денежных средств?**

- а) да, постоянно веду учет и фиксирую все поступления и расходы;
- б) веду учет приблизительно, знаю в целом, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
- в) не веду учет, но знаю, сколько у меня было денег и сколько потрачено за месяц;
- г) не веду учет, т.к. у меня нет своих личных финансовых средств;
- д) не веду учет, считаю это нецелесообразно
- е) затрудняюсь ответить.

**5. Пользуетесь ли вы предоставляемыми финансовыми услугами?**

- а) да, регулярно пользуюсь;
- б) иногда;
- в) нет, не пользуюсь;
- г) я не знаю, что это такое\не понимаю.

**6. Имеете ли вы банковскую карту?**

- а) да, имею и пользуюсь;
- б) имею, но не пользуюсь;
- в) не имею;
- г) затрудняюсь ответить.

**7. Как вы принимаете решение по управлению своими финансами?**

- а) самостоятельно, я уверен(а), что делаю всё правильно;
- б) пользуюсь информацией, полученной из телевизора (СМИ, передачи);
- в) мне помогают знакомые\родственники\сотрудники организации;
- г) интуитивно;
- д) затрудняюсь ответить\другое.

**8. Пользуетесь ли вы Интернетом?**

- а) да, пользуюсь;
- б) пользуюсь иногда;
- в) редко пользуюсь;
- г) не пользуюсь\не умею;
- д) другое \_\_\_\_\_

**9. Знаете ли вы, что государственные услуги можно получить не выходя из дома?**

- а) да, знаю\пользуюсь;
- б) слышал(а), но не пользуюсь;
- в) не знаю, не пользуюсь;
- г) другое \_\_\_\_\_

**10. Знаете ли вы, о компенсации расходов на оплату проезда к месту отдыха и обратно?**

- а) знаю, пользовался(ась);
- б) слышал, но не пользовался(ась);
- в) не знаю, что это такое;
- г) другое \_\_\_\_\_

**11. К вам пришёл человек представившийся сотрудником Центробанка, и сообщает о выплате вам большой суммы денег, по какой-либо причине, вы...?**

- а) впусти сотрудника и обговорю детали;
- б) открою дверь и узнаю в чём дело;
- в) не впусти, попрошу удостоверение\иной документ;
- г) не впусти, и не буду вступать в контакт, так как это может быть мошенник;
- д) затрудняюсь ответить.

**12. Случалось ли вам попадать в конфликтные ситуации, связанные с финансами? (если нет, то переходите к вопросу № 16)**

- а) да;
- б) нет;
- в) затрудняюсь ответить.

**13. Как вы считаете, ваши конфликты были связаны с недостаточным уровнем знаний в области финансов?**

- а) да, такой ситуации бы не было, если бы я знал(а) больше в этой области;
- б) да, мне следовало быть более подготовленным, но и сотрудник\оппонент мне не помог;
- в) нет, я считаю, что во всём виноват сотрудник\оппонент;
- г) затрудняюсь ответить;
- д) другое \_\_\_\_\_

**14. Как вы думаете, недостаточный уровень знаний в области финансов может быть причиной конфликтов?**

- а) да, это причина;
- б) скорее да;
- в) иногда;
- г) скорее нет;
- д) нет;
- е) другое \_\_\_\_\_